

Université de Montréal

Sentiment de justice chez les personnes victimes : le rôle de l'information et du contact humain

Par Mylène Bureau

École de criminologie
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de Maîtrise ès science (M.Sc)
en Criminologie

Avril, 2017

© Mylène Bureau, 2017

Résumé

Les besoins des victimes sont nombreux et ont été listés à maintes reprises comme étant les besoins d'information, de réparation, d'un soutien psychosocial, d'un statut au sein du système de justice pénale, de protection et enfin les besoins pratiques. Avec comme trame de fond les justices procédurale et interactionnelle, l'information et le contact humain sont ici évalués en termes de réponse aux besoins des personnes victimes. L'échantillon représente ici 188 personnes victimes dans la procédure judiciaire québécoise entre décembre 2003 et mars 2004. L'information sur les services d'aide et ces services eux-mêmes apparaissent en mode bivarié comme directement liés au sentiment de justice. Au fil d'arrivée, le mode multivarié nous apprend toutefois que l'information sur le déroulement de l'enquête demeure la seule variable liée à ce sentiment de justice tant recherché. Enfin, sur le plan du contact humain, le contact avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et le contact soutenu avec les policiers se dessinent comme des variables d'importance.

Mots-clés : victimisation; besoin des victimes; sentiment de justice; information; contact humain.

Abstract

Victims' needs are numerous and have been repeatedly listed as needs of information, reparation, psychological support, status within the criminal justice system, protection and practical needs. With procedural and interactional justices as background, information and human contact are assessed in terms of responding to the victims' needs. The sample represents 188 victims in the Quebec legal process between December 2003 and March 2004. Information on support services and contact with those services are, in bivariate level, directly related to the sense of justice. At the finish line, however, the multivariate level tells us that information about the investigation remains the only variable related to this sense of justice. Finally, in terms of human contact, contact with the Crime Victims Assistance Centers (CAVAC) and sustained contact with the police are important variables.

Keywords : victimisation; victims' needs; sense of justice; information; human contact.

Table des matières

Résumé	i
Abstract.....	ii
Table des matières	iii
Liste des tableaux.....	vi
Liste des figures.....	vii
Liste des abréviations	viii
Remerciements.....	ix
Introduction	1
1. Recension des écrits.....	3
1.1 Les besoins des victimes	3
1.1.1 Besoin d'information	8
1.1.2 Besoins pratiques	10
1.1.3 Besoin de réparation.....	10
1.1.4 Besoin d'un soutien psychosocial	13
1.1.5 Besoin d'un statut au sein du système de justice pénale	13
1.1.6 Besoin de protection	14
1.2 La justice sociale	15
1.2.1 La justice distributive	15
1.2.2 La justice procédurale.....	16
1.2.3 La justice interactionnelle.....	21
1.3 Les services d'aide	24
1.4 Les acteurs judiciaires	27
1.4.1 Les procureurs.....	30
1.4.2 Les policiers.....	34
1.5 Le soutien informel	36
1.6 Le sentiment de justice.....	37

1.7 Un modèle à deux facteurs.....	39
1.8 Problématique	40
1.8.1 La justice interactionnelle.....	40
1.8.2 Les limites auxquelles pallier	42
2. Méthodologie	44
2.1 Objectifs de recherche	44
2.2 Cueillette de données.....	45
2.3 Temps de mesure	46
2.4 Outil de mesure	46
2.5 Variable dépendante	46
2.6 Variables indépendantes.....	46
2.6.1 Information.....	46
2.6.2 Contact humain.....	47
2.6.3 Autres variables indépendantes.....	49
3. Résultats.....	50
3.1 Les caractéristiques du délit.....	50
3.2 Les caractéristiques de la victime.....	51
3.3 Description de l'échantillon.....	52
3.4 La prévalence de l'information.....	53
3.5 L'information et le sentiment de justice.....	54
3.6 La prévalence du contact humain.....	57
3.7 Le contact humain et le sentiment de justice.....	58
3.8 Les caractéristiques du délit et de la victime	60
4. Discussion	62
4.1 Introduction.....	62
4.2 La prévalence de l'information et son rôle en termes de réponse aux besoins des victimes.....	62
4.2.1 Information judiciaire.....	62
4.2.2 Information sur l'indemnisation	64

4.2.3 Information sur la Déclaration de la victime	65
4.2.4 Information sur les services d'aide	67
4.2.5 Justice informationnelle	67
4.3 La prévalence du contact humain et son rôle en termes de réponse aux besoins des victimes.....	68
4.3.1 Le contact avec le CAVAC.....	68
4.3.2 Le contact avec le procureur.....	70
4.3.3 Le contact avec les policiers	71
4.3.4 Le soutien informel	72
4.3.5 Justice interpersonnelle	73
4.4 Conclusion.....	73
5. Conclusion	75
5.1 La théorie	75
5.1.1 La justice interactionnelle et les besoins des victimes	75
5.1.2 Les alternatives.....	77
5.2 La pratique	78
5.2.1 L'information sur les services d'aide	78
5.2.2 L'information sur le déroulement de l'enquête	79
5.2.3 Le contact avec le CAVAC et les policiers	80
5.3 Recommandations	80
5.3.1 Sentiment de justice	80
5.3.2 Contact humain.....	81
5.3.3 Réponse aux besoins des victimes.....	81
5.3.4 Situation contemporaine	82
5.4 La place de la personne victime	82
Bibliographie	i

Liste des tableaux

Tableau 1 : Prévalence de l'information reçue par les victimes

Tableau 2 : Tests de moyennes entre les variables d'information et le sentiment de justice

Tableau 3: Sentiment de justice en fonction de la variable composée sur l'offre de suivi par les policiers

Tableau 4 : Sentiment de justice en fonction de la variable composée sur les attentes des victimes quant à l'information qui leur sera transmise sur leur dossier

Tableau 5 : Analyse de régression linéaire des variables d'information en relation avec le sentiment de justice

Tableau 6 : Prévalence du contact humain chez les personnes victimes

Tableau 7 : Sentiment de justice lié aux variables indépendantes descriptives et aux variables indépendantes de contact humain

Tableau 8 : Analyse de régression linéaire des variables de contact humain mises en lien avec le sentiment de justice

Tableau 9 : Corrélations entre les variables indépendantes descriptives et les variables de contact humain

Liste des figures

Figure 1 : Les éléments constitutifs de la justice interactionnelle

Figure 2 : Modèle illustrant les critères de justice à l'étude

Liste des abréviations

CAVAC : Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

CCDV : *Charte canadienne des droits des victimes*

CNESST : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail

ÉSPT : État de stress post-traumatique

IVAC : *Indemnisation des victimes d'actes criminels*

SAAQ : Société de l'assurance automobile du Québec

MPSS : *Modified PTSD Symptom Scale* (échelle modifiée des symptômes du trouble de stress post-traumatique)

Remerciements

Un premier remerciement à madame Jo-Anne Wemmers. Vous aurez su, au cours de ces cinq années, être plus qu'une directrice de recherche, une alliée intellectuelle hors pair. Votre expérience, votre vision et votre qualité d'enseignement font de vous un pilier de ce projet.

Un merci tout spécial à mes parents, Claude et Huguette. Vous êtes à l'origine du tout début, à l'origine de ce que je suis. Merci de m'avoir inculqué la persévérance et la curiosité intellectuelle qui font de moi une femme accomplie.

Merci à ma sœur, Catherine, et à mon frère, Kévin. Votre support, votre encouragement et notre folie sont à la base de ce qui m'a permis de tenir toutes ces années à réfléchir et rédiger un projet aussi audacieux que stimulant.

Merci au conseil d'administration du CAVAC de la Mauricie de croire en les études supérieures et d'avoir favorisé l'intégration de mon projet d'études à mon emploi pendant toutes ces années.

Enfin, merci à chacune des personnes victimes qui ont composé mon parcours professionnel. À votre contact, j'ai développé un intérêt qui va au-delà du savoir, vous avez assurément teinté chacune des étapes de ce projet.

Introduction

Les besoins des victimes sont à l'origine de plusieurs écrits victimologiques et sont énumérés dans plus d'un ouvrage. On parle ici des besoins d'information, de réparation, d'un soutien psychosocial, d'un statut au sein du système de justice pénale, de protection et enfin des besoins pratiques (Wemmers, 2003). Bien que ça n'apparaisse pas toujours aussi clairement à l'esprit des personnes victimes, ces besoins se veulent une quête de chaque instant, une recherche de l'équilibre perdu suite à l'acte criminel. Les victimes ne sont toutefois pas les seuls acteurs de la victimisation et doivent composer avec la présence de leur entourage, d'acteurs sociaux et judiciaires, de politiques, de lois et d'épreuves qui ne les favorisent pas toujours.

Au sein du système judiciaire québécois, les personnes victimes sont souvent reconnues comme les «oubliées», vouées à un rôle de simple témoin dans la preuve de la couronne. Il est bien loin de nous l'«âge d'or» de la victime (Schaffer, 1968), ce temps où l'on parlait de la victime comme partie. Nombreuses sont les recherches qui tendent à montrer les résultats négatifs de ce que certains appelleront aujourd'hui un *manque de considération* envers les personnes victimes. Laissées à elles-mêmes, elles ne disposent pas la plupart du temps de l'information et des ressources nécessaires pour repérer les services d'aide ou simplement pour rejoindre les acteurs judiciaires chargés de leur dossier.

Comment les personnes victimes peuvent-elles alors trouver réponse à leurs besoins? Quel rôle joue l'information reçue? Comment le contact direct avec les services d'aide et les acteurs judiciaires peut-il avoir un impact sur les personnes victimes et la réponse à leurs besoins? Aussi, qu'en est-il du contact humain établi avec le réseau de soutien informel? L'information seule est-elle suffisante? Le contact humain peut-il s'attribuer tout le mérite du sentiment de justice ressenti par les victimes? C'est à de telles interrogations que tente de répondre la présente recherche, sur la base du parcours de personnes victimes dans la procédure

judiciaire criminelle québécoise. Plus particulièrement, nous y évaluerons l'influence de l'information et des différents contacts humains sur le sentiment de justice éprouvé par les personnes victimes. En toile de fond, la théorie des justices procédurale et interactionnelle viendra justifier l'accent placé sur l'information, la qualité des contacts, la perception de justice et la réponse aux besoins des victimes.

1. Recension des écrits

1.1 Les besoins des victimes

Les besoins des victimes se retrouvent au cœur de préoccupations théoriques et pratiques suivant l'évolution des courants criminologique et enfin victimologique, de plus en plus à l'écoute des personnes victimes. D'une part, par souci de mieux connaître le crime (Shapland, 1986) et le criminel (Baril, 2002), d'autre part afin de contrer le manque de coopération des victimes avec le système de justice pénale (Wemmers, 2003).

Les travaux s'inscrivant dans ces courants font également état de besoins fondamentaux dont la prise en compte permet de trouver des réponses aux attentes des victimes, mais aussi des besoins qui, envisagés avec plus de profondeur, apparaissent comme légitimes; il s'agit de besoins auxquels il est important de s'attarder afin de comprendre à quoi ils correspondent et où ils trouvent leur origine. En effet, il faut bien se le dire, il y a parfois un monde entre les besoins réels des victimes et ce que nous croyons qu'ils sont. Trop souvent, les stéréotypes et l'image sociale que prend le concept de victime d'acte criminel amènent les gens à se méprendre sur les besoins que présentent les personnes victimes.

Ces besoins ne peuvent d'ailleurs être considérés qu'en termes de conséquences du crime (Maguire, 1985). Il faut questionner, étudier et comprendre la réalité de la victimisation et même savoir la considérer sous l'angle des personnes victimes si l'on veut s'assurer de répondre à leurs besoins.

Ainsi, plusieurs initiatives seront apparues comme bien intentionnées, voir même intéressantes, sans pour autant répondre à ces besoins réels des victimes, même au sein du système de justice pénale on semble parfois accorder de l'importance aux besoins des victimes, mais nul doute qu'il y a encore un grand pas à faire pour

répondre enfin à ces besoins et ce, malgré les services mis en place (Elias, 1986; Mawby, 1988; Davis, Lurigio et Skogan, 1996; Waller, 1990a; Brickman, 2003; Herman, 2005; Mastrocinque 2010).

En outre, certains projets, s'ils donnent aux élus l'apparence de leurs bonnes intentions, ne satisfont pas pleinement les vrais besoins et laissant trop souvent les victimes sans ressources adaptées (Shapland, 1984; Shapland, 1984; Shapland, 1986; Maguire et Corbett, 1987; Maguire, 1991; Davis *et al.*, 1996), d'où le manque de collaboration des victimes avec le système de justice et les différentes instances (Shapland, 1984; Henderson, 1985; Shapland, Willmore et Duff, 1985; Wemmers et Cousineau, 2005). En ce sens, on peut penser aux services d'assistance aux victimes et témoins mis en place dans le système de justice, qui finalement avaient souvent comme objectif de produire plus de témoins plutôt que de répondre aux besoins des victimes (Kelly, 1983; Kelly, 1984; Maguire, 1991).

Dans le même ordre d'idées, des chercheurs parlent de la *Déclaration de la victime*, comme d'un «compromis acceptable» pour tous, plaçant la victime officiellement en dehors de la procédure décisionnelle tout en la laissant avec l'impression qu'elle en fait partie (Erez, Roeger et Morgan, 1997). L'objectif avec l'implantation de la *Déclaration de la victime* était de permettre aux victimes d'exprimer à la cour les conséquences que le crime a eu sur les différentes sphères de leur vie, en remplissant ledit formulaire et/ou en choisissant d'être entendue par la cour au moment des représentations sur sentence. Initiative bienveillante s'il en est une, la *Déclaration de la victime* laisse malgré tout entrevoir des ratés et ne semble pas avoir répondu aux attentes (Sanders, Hoyle, Morgan et Cape, 2001).

Apparaît alors l'importance d'informer les victimes sur le réel impact de la *Déclaration de la victime*, à savoir qu'il n'est pas question pour elles d'avoir un contrôle sur la sentence, mais plutôt de se voir donner la chance de communiquer avec les personnes présentes, qu'on parle des acteurs judiciaires ou même du contrevenant

(Lens, Pemberton et Bogaerts, 2013; Roberts, 2009; Roberts et Erez, 2010; Roberts et Manikis, 2010).

La rédaction de la *Déclaration de la victime* est un moyen de communication pour la victime. Le délinquant peut alors prendre connaissance des torts qu'il a causés et la victime, elle, y trouve l'occasion d'exprimer à l'accusé des choses qu'elle n'a jamais pu dire auparavant. Au Canada, deux motifs pour compléter ledit document sont nommés par les victimes à une hauteur de 50%, soit la possibilité de parler au contrevenant et de faire en sorte que justice soit rendue (Roberts, 2009). La cour peut alors reconnaître les torts causés, le juge peut parler avec la victime et la victime, au final, peut en tirer un sentiment de reconnaissance (Roberts et Erez, 2004). En revanche, certains acteurs judiciaires penseront davantage à la caractéristique répressive ou instrumentale de la *Déclaration de la victime*, à savoir qu'elle pourrait augmenter la sévérité des sentences ou rallonger les délais, mais voilà que la recherche nous dit que ce n'est pas ce que recherchent les victimes (Roberts, 2009, Roberts et Erez, 2010).

La question ne serait alors pas de savoir si la victime peut participer à la procédure via la *Déclaration de la victime*, mais plutôt quel genre de participation devrait lui être offert (Sanders *et al.*, 2001)? En effet, les victimes rêvent d'une participation qui va au-delà de ce formulaire centré sur les réactions et conséquences du crime (Waller, 2010). La *Déclaration de la victime* est à la base plus ou moins bien construite et fait en sorte d'être insatisfaisante pour les victimes et donc, n'influence aucunement leur satisfaction par rapport à la procédure judiciaire (Sanders *et al.*, 2001).

Certaines études laissent planer un doute sur l'importance que la *Déclaration de la victime* peut avoir chez les personnes victimes, du moins dans la façon qu'elle a d'être utilisée actuellement (Wemmers, 2009). Une évaluation du projet d'implantation de la *Déclaration de la victime* au Palais de justice de Montréal révèle que moins de la moitié (45,7%) des victimes ont complété le formulaire (Laflamme-Cusson, 1990). Parmi les gens qui ne l'ont pas fait, 31,1% ont dit que le document leur semblait

inadéquat, 29,7% ont pensé qu'il s'agissait d'une perte de temps et 26,2% auraient perdu ou oublié le questionnaire. Encore une fois, ils sont plusieurs à ne pas se rappeler l'avoir rempli et encore plus nombreux à ne pas se souvenir si ça leur a été offert.

Sanders *et al.* (2001) ont d'ailleurs présenté plusieurs résultats en lien avec la procédure ayant cours dans la juridiction de l'Angleterre et du Pays de Galles en ce qui a trait à la *Déclaration de la victime*. On y remarque que seulement 30% des victimes ont complété ledit formulaire, dont les deux-tiers dans un but de communication et plus de la moitié dans un but instrumental. Enfin, près de la moitié des répondants le feraient dans un but procédural. Parmi ceux ayant complété le formulaire, un tiers ont dit s'être sentis mieux après l'avoir complété, 18% se sentir moins bien et enfin environ la moitié des répondants considère que ça ne les a pas affectés. Du point de vue des victimes, la *Déclaration de la victime* serait une initiative ayant été bienvenue, mais ayant finalement peu d'effets concrets. Elles aimeraient pouvoir en dire davantage, mais font toujours face à un refus sur ce point (Sanders *et al.*, 2001). Enfin, malgré un tiers des personnes qui se sont senties mieux après avoir complété le formulaire, ça ne veut pas dire que la *Déclaration de la victime* représente le moyen idéal ou optimal d'aider les victimes (Sanders, *et al.*, 2001). Au surplus, 90% des victimes ayant rempli le formulaire ignoraient à la fin de la procédure s'il avait été présenté à la cour (Sanders *et al.*, 2001).

Des juges canadiens ont été interrogés sur leur expérience en regard à l'utilisation de la *Déclaration de la victime* à la cour (Roberts et Edgar, 2006). Ils disent avoir eu accès à ce document dans une proportion d'environ 8% des cas en Colombie-Britannique, 11% au Manitoba et 13% en Alberta. Ils précisent aussi devoir régulièrement procéder sans savoir si la victime a été informée de son droit de compléter une telle *Déclaration*.

Une synthèse de différentes études réalisées au niveau international a conduit à l'hypothèse voulant que le faible taux de réponse à la *Déclaration de la victime* serait

imputable au fait que les victimes désirent s'impliquer le moins possible dans la procédure judiciaire (Roberts, 2009). Pas que la *Déclaration de la victime* ne rempli pas sa fonction, mais peut-être n'est-elle pertinente que dans une minorité des cas. En Écosse, une recherche pose également l'idée que plusieurs victimes ne considèrent pas le délit comme suffisamment sérieux pour justifier la démarche de compléter une *Déclaration de la victime* (Leverick, Chalmers et Duff, 2007). Enfin, lorsque comparées aux victimes qui ont complété la *Déclaration de la victime*, celles n'ayant pas rempli le document se disent aussi satisfaites quant à leur expérience dans le système de justice. À la lumière de ces différents résultats, il appert que ledit formulaire n'a que très peu d'impact sur la satisfaction des victimes envers la procédure judiciaire (Sanders *et al.*, 2001; Mastrocinque, 2010).

Néanmoins, Roberts (2009) constate que la *Déclaration de la victime* revêt un certain intérêt pour les personnes victimes l'ayant complétée, à savoir que si elles étaient victimes de nouveau, elles la complèteraient encore. Référant à différentes études, l'auteur constate que les répondants complèteraient à nouveau la *Déclaration de la victime* dans des proportions de 80% au Canada, 75% dans la juridiction de l'Angleterre et du Pays de Galles et 66,6% en Écosse.

On soulève alors la question de savoir si cette initiative, applaudie à son arrivée, se veut un moyen adéquat, pour la victime, de s'exprimer à la cour et, pour l'appareil judiciaire, de répondre à ses besoins.

Toutefois, avant de remettre en question le fondement de la *Déclaration de la victime* en entier, il semble important de se pencher sur la manière dont elle est présentée et l'environnement dans lequel elle prend place (Erez, 1999). Il ne s'agit certainement pas de rejeter l'initiative dans son ensemble, mais plutôt de voir comment les victimes nous en parlent afin de l'adapter à leurs besoins, en évitant de nous limiter à ce que nous croyons qu'ils sont. D'ailleurs, ces dernières années, la recherche suggère que les caractéristiques des victimes entrent en ligne de compte en ce qui a trait à la réponse à leurs besoins. La question n'est donc pas simplement de connaître les

besoins, mais bien de savoir comment les caractéristiques de chacune des victimes les influencent (Lens, Pemberton et Bogaerts, 2013).

Dans le même ordre d'idées, les critiques émises à l'endroit des projets mis de l'avant à l'intention des victimes ont également été dirigés vers les différents programmes d'indemnisation accusés de ne pas prioriser suffisamment les besoins des victimes (Elias, 1983; Maguire et Shapland, 1990). Bien que ces programmes témoignent apparemment de la bonne volonté de leurs initiateurs, on constate toutefois le peu d'attention qu'ils portent aux réels besoins des personnes victimes, une tendance qui s'est malheureusement avérée plutôt répandue: «The major projects aimed at fulfilling victim's needs have been set up without regard to, or even investigation into, victim's expressed needs» (Shapland, 1986, p. 223). Toutefois, l'espoir d'arriver à remédier à cette situation est bel et bien présent et c'est lui qui a motivé notre travail au premier chef, non seulement en ce qu'il nomme ces besoins, mais en ce qu'il les a pris en considération tout au long du processus de recherche.

1.1.1 Besoin d'information

Au Canada, le système de justice criminelle adulte étant de nature publique, il peut sembler facile au premier abord d'avoir accès à ce qui s'y passe ou à l'information qui en découle, mais il en va tout autrement dans la réalité. Exprimant un besoin d'information de base, les victimes désirent obtenir le suivi de leur dossier suite à la plainte, savoir ce qui se passe à la cour concernant leur dossier en matière de décisions et de négociations de même que connaître l'issue de la procédure judiciaire et de la gestion de la sentence dans les cas applicables (Howley, 1982; Baril, Durand, Cousineau et Gravel, 1983; Kelly, 1983; Kelly, 1984; Shapland, 1984; Shapland, Willmore et Duff, 1985; Elias, 1986; Shapland, 1988; Waller, 1990a; Frazier et Haney, 1996; Baril, 2002; Waller, 2010; Ten Boom et Kuijpers, 2012; Laxminarayan, Bosmans, Porter et Sosa, 2013).

Cependant, malgré leurs demandes répétées à cet égard (Wemmers, 1996), ce besoin d'information qui se manifeste bien au-delà des informations judiciaires

(Wemmers, 2003), apparaît souvent comme celui auquel on répond le moins dans les services d'aide (Brickman, 2003). À titre d'exemple, une meilleure information sur les symptômes post-traumatiques permettrait la normalisation des réactions et conséquences ressenties (Morrissette et Wemmers, 2016). Les victimes ont aussi besoin d'être informées sur les services et programmes qui peuvent leur venir en aide et dont elles ignorent souvent l'existence; en effet, afin d'arriver à répondre à leurs propres besoins, elles doivent être mises au courant des possibilités qui leurs sont offertes. On pense alors à l'indemnisation, aux services d'aide et de support, à la *Déclaration de la victime*, aux recours civils. Si les victimes ne connaissent pas ou connaissent insuffisamment les ressources et services, il leur sera difficile d'exprimer certains besoins (Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Shapland, 1986; Shapland, 1988). La connaissance des programmes d'indemnisation est d'ailleurs apparue comme le facteur ayant le plus d'influence sur le fait de faire une demande (Shapland, 1986). Malheureusement, plusieurs victimes ne connaissent pas l'existence de ces programmes et services (Kelly, 1984; Elias, 1985; Henderson, 1985; Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Maguire et Corbett, 1987; Shapland, 1988; Davis et Henley, 1990; Waller, 1990b; Davis *et al.*, 1996; Hoyle, 1998; Brickman, 2003).

Si, en transmettant l'information nécessaire aux victimes d'actes criminels, on arrive à les aider à reprendre le pouvoir sur leur vie et à prévenir une éventuelle victimisation, cette action montre aussi un impact majeur sur les impressions qu'elles se font des procédures (Wemmers et Raymond, 2011). L'information et le support financier apparaissent d'ailleurs comme les deux besoins les plus souvent mentionnés par les victimes (Ten Boom et Kuijpers, 2012). Mais informer les victimes, c'est aussi parler d'éducation sur la victimisation elle-même, car elles ont besoin d'être informées sur ses dynamiques propres – par exemple, le cycle de la violence conjugale –, ainsi que sur des notions telles que la vulnérabilité et les mécanismes de protection.

1.1.1 Besoins pratiques

Une fois informées, les victimes ont aussi besoin d'aide et de support afin de mettre en place toutes les démarches rendues nécessaires suite à l'acte criminel. La personne ne dispose pas toujours des connaissances ou de la capacité de concentration requise de telles démarches par elle-même. Le degré d'atteintes physique et psychologique est aussi un facteur à considérer (Baril, 2002); les victimes de crimes contre la propriété présentent davantage de besoins au niveau pratique (Ten Boom et Kujpers, 2012). Qu'il s'agisse de formulaires à remplir (*Déclaration de la victime*, formulaires liés à l'application de la loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels ou IVAC, entente de résiliation de bail pour cause de violence conjugale ou d'agression sexuelle, etc.), de relocalisation, d'indemnisation, de support, ou autres (Baril, 2002; Wemmers, 2003), les victimes veulent avoir accès aux services et être mises au courant des astuces pratiques (Waller, 2010).

1.1.3 Besoin de réparation

En matière de réparation on pense d'instinct à l'indemnisation des coûts reliés directement à l'acte criminel et relevant d'un vol, d'une fraude, d'un méfait ou d'un décès suite à l'évènement (Baril, 2002). Toutefois, les coûts périphériques sont souvent les plus importants et nécessitent une prise en charge et une réponse rapide, souvent dès les premiers jours qui suivent le délit. Les frais de santé, de déplacement, la compensation salariale, les frais requis par la présence à la cour, ou l'installation d'un système de sécurité sont alors visés.

La loi de l'IVAC prévoit depuis le 1^{er} mars 1972 certains remboursements et dédommagements (principalement en services) à certaines personnes victimes d'actes criminels au Québec. Toutefois, on remarque qu'encore aujourd'hui, plusieurs sont exclues de ce programme (Elias, 1985; Henderson, 1985; Elias, 1986; Maguire, 1991), c'est entre autres le cas victimes de certains types de crimes tels que le harcèlement, les menaces ou les crimes contre les biens. Pensons aussi aux personnes dont la victimisation est antérieure à la création de la loi ou même aux

proches de certaines personnes victimes. La direction de l'IVAC étant principalement responsable des moyens et non des résultats, l'aide apportée peut ne pas correspondre aux besoins de la personne victime lors de la consolidation du dossier, soit en raison de leur spécificité ou de leur intensité.

Dans ce contexte, citons également le dédommagement pouvant être accordé aux personnes victimes dans le cadre de la procédure judiciaire criminelle, quoi que plutôt rare (Wemmers, 2003). Les litiges monétaires étant de juridiction civile, la cour criminelle hésitait traditionnellement à prendre parti dans ce genre de débat : on se contentait généralement d'y régler la part criminelle du conflit et on laissait alors à la personne victime le choix d'entamer ou non une poursuite civile au sujet de l'aspect financier. Toutefois, la procédure civile s'avère laborieuse et représente souvent un investissement en temps et en énergie que la victime ne peut se permettre. Enfin, si une telle procédure en venait à donner gain de cause à la victime et à condamner le contrevenant à payer un dédommagement, la question de la solvabilité demeurerait néanmoins une limite importante à considérer (Elias, 1986; Baril, 2002; Wemmers, 2003). Bien que certains pensent qu'elle devrait être davantage utilisée (Sumner, 1987), on note une baisse de la compensation financière dans la procédure judiciaire criminelle depuis que l'État peut se prévaloir du statut de poursuivant (Walklate, 2013).

Suite à l'arrivée de la Charte canadienne des droits des victimes (CCDV) sanctionnée le 23 avril 2015, un nouveau formulaire se voit mis à la portée des personnes victimes, soit la *Déclaration relative au dédommagement*, allant de pair avec le droit au dédommagement prévu dans la CCDV, elle vise à ce que, selon l'article 16, «Toute victime a le droit à ce que la prise d'une ordonnance de dédommagement contre le délinquant soit envisagée par le tribunal» (L.C. 2015, ch. 13, art. 2). Cette *Déclaration* d'ailleurs incluse dans les envois postaux faits aux victimes dans le cadre de l'INFOVAC-Plus, programme d'information géré par les Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Québec et permettant, localement, de recevoir de l'information sur la procédure judiciaire. Dans la pratique, on pourrait croire qu'un

nombre accru de victimes demanderont réparation au contrevenant, mais il reste à voir de quelle façon les juges traiteront ces nouvelles demandes, qui précisons-le peuvent aller jusqu'à devenir partie prenante d'une ordonnance civile.

Certains auteurs soutiennent que l'indemnisation par l'État se veut une orientation intéressante, mais que l'idée d'une indemnisation symbolique venant du contrevenant peut s'avérer bénéfique, voire réparatrice (Shapland, 1985; Ten Boom et Kuijpers, 2012); toutefois, rares sont les victimes qui obtiendront cette dernière (Waller, 2010). L'idée n'est pas ici de rembourser la totalité des frais encourus, mais plutôt de symboliser une reconnaissance des torts causés.

Pensons aux différentes facettes du besoin de réparation, qui va bien au-delà de l'indemnisation financière. La justice réparatrice se veut centrée sur les besoins de la personne victime et reconnaît l'importance d'y répondre : plus les conséquences de la victimisation sont importantes, plus le besoin de réparation est grand (Wemmers, 2014). L'idéal serait évidemment de pouvoir revenir en arrière, mais cela reste souvent impossible (Wemmers, 2014). On peut toutefois s'assurer de réparer certaines conséquences de la victimisation que ce soit par des moyens tels que la restitution, la réhabilitation et la prévention, qui permettent d'apprendre à vivre avec une expérience difficile s'ajoutant à l'histoire de vie de chaque personne victime (Goetz, 2014; Wemmers, 2014). Enfin, obtenir réparation c'est aussi obtenir reconnaissance et retrouver sa dignité, ce qui passe parfois aussi par une réparation symbolique des torts causés (Goetz, 2014).

Il apparaît enfin nécessaire de préciser que répondre au besoin de réparation des victimes, c'est aussi faire en sorte de les inclure dans la procédure judiciaire, de les informer et, au final, de les traiter avec respect et dignité. De là, une justice plus humaine allègerait un sentiment punitif ressenti par certaines victimes et ferait en sorte qu'elles se montrent plus ouvertes à pardonner ou à chercher réconciliation (Wemmers, 2010).

1.1.4 Besoin d'un soutien psychosocial

En matière de soutien psychosocial, on pense d'abord aux proches de la victime, au soutien informel. Famille, amis, collègues sont souvent d'une écoute et d'un soutien significatifs pour les victimes. Pour certaines, cette aide sera la principale ou même l'unique source de support, alors que pour d'autres, des services professionnels et spécialisés s'avèreront nécessaires (Shapland, 1986; Waller, 2010). Les personnes ayant vécu un crime contre la personne présenteraient davantage ce besoin de soutien psychosocial (Ten Boom et Kuijpers, 2012), qui lui, peut être satisfait par différents services d'aide aux victimes, le soutien de professionnels et différentes instances fournissant une aide plus structurée (Wemmers, 2003).

1.1.5 Besoin d'un statut au sein du système de justice pénale

Qu'il s'agisse de participation active ou passive, nombreuses sont les personnes victimes qui expriment le besoin d'être davantage impliquées dans la procédure judiciaire qu'elles ne le sont actuellement. Tel que mentionné précédemment, la place de la victime fut réduite à travers les années et repose maintenant entre les mains des acteurs judiciaires.

Toutefois, malgré les vertus qu'on lui attribuerait d'emblée, la participation demeure un concept plutôt vague et mérite qu'on s'y attarde davantage afin d'en dégager différentes nuances, tel que proposé par Edwards (2004). D'une part, le degré ultime de participation pourrait être vu comme le «control». Les acteurs judiciaires devraient tenir compte des préférences de la victime dans le dossier et la victime, elle, aurait la possibilité de donner son avis et d'être la personne à la base de la décision.

On peut parler de trois autres formes de participation, à savoir des catégories où la victime n'est pas la personne en charge de la décision. On y retrouve la «consultation», un niveau de participation où les acteurs judiciaires peuvent s'enquérir du point de vue de la victime sur la procédure, mais sans égard à la décision finale. Puis vient l'«information-provision», où le système de justice se doit

de considérer l'information pouvant être fournie par la victime, pensons entre autres à certaines formes de *Déclaration de la victime*. Enfin, il y a l'«expression», ayant comme caractéristique d'être davantage un besoin de la victime de s'exprimer et de nommer ses sentiments, besoin qui peut être aussi comblé par la *Déclaration de la victime*.

Selon Sanders *et al.*, (2001), la participation des victimes présente six objectifs : leur donner une voix (dans une perspective thérapeutique); prendre en compte leur opinion; les traiter avec respect, atténuer leur stress face la procédure judiciaire; améliorer leur degré de satisfaction face à la procédure et enfin, augmenter leur niveau de collaboration.

Évidemment l'idée d'une plus grande implication des personnes victimes dans la procédure ne s'est pas réalisée sans heurts, certaines revendications s'étant même montrées plutôt controversées.

1.1.6 Besoin de protection

La perte du sentiment de sécurité est l'une des principales conséquences de l'acte criminel, puisque ce dernier a atteint l'intimité de quelqu'un, que ce soit en visant sa personne ou ses biens. Si un individu affirme généralement avoir vécu dans un relatif sentiment de sécurité jusque-là, il pourra lui devenir difficile de simplement retrouver cette quiétude et cette confiance en un monde bon et où il est protégé. Pour la victime, la réponse au besoin de protection s'abreuve à différentes sources, que ce soit la procédure judiciaire, les intervenants, les proches et même l'information qui lui sera transmise tout au long de son cheminement. Aussi, la personne elle-même mettra en place des mécanismes de protection plus ou moins satisfaisants, allant même jusqu'à l'hyper-vigilance. Ce besoin est d'ailleurs à l'origine de plusieurs dénonciations aux policiers (Baril, 2002; Wemmers, 2003) et présences à la cour (Baril, 2002).

On l'a vu, prendre en considération les besoins des victimes constitue une assise de premier choix sur laquelle établir des moyens pour y répondre pleinement, et la justice sociale représente un angle sous lequel regarder et analyser la situation.

1.2 La justice sociale

Vivre en société, c'est accepter de cohabiter, c'est aussi avoir parfois à laisser la place aux autorités compétentes pour permettre la cohabitation. Laisser ainsi une tierce partie prendre le contrôle est une mesure plutôt courante pour les victimes impliquées dans une procédure judiciaire, mais c'est aussi ouvrir une porte vers l'exploitation et l'exclusion (Vermunt et Wilke, 1997; Van den Bos, Wilke et Lind 1998; Lind, Kray et Thompson, 2001; Van den Bos et Lind, 2002), d'où l'importance d'entretenir des relations saines avec la tierce partie en question. Règle générale, les gens veulent savoir s'ils peuvent faire confiance avant de s'y abandonner (Van den Bos *et al.*, 1998), en effet, rares sont celles qui clament d'emblée être certaines de pouvoir le faire.

La justice est un concept né du rationnel humain et n'a donc pas de propriété physique. Tout de même, elle appert comme étant un facilitateur de la résolution de conflits et d'harmonie au sein des communautés (Tyler, 2000). Partant du constat que chacun ne peut trouver satisfaction à l'ensemble de ses besoins, il reste à évaluer ce qu'un individu ou un groupe considèrent juste et ce, afin de déterminer ce que sont les critères de justice. La réalité est dure, il faut parfois accepter des résultats indésirables, mais comment?

1.2.1 La justice distributive

La justice distributive prend forme dans la théorie de l'équité, qui veut, d'une part, que la rétribution soit proportionnelle à l'effort engendré (Tyler et Smith, 1995; Tyler, 2000; Van den Bos et Lind, 2002) et, d'autre part, que des efforts semblables donnent lieu à des gains semblables (Folger, 1977; Wemmers et Raymond, 2011). Il s'agit d'une forme de justice dont la perception repose sur des résultats et une distribution équitable des ressources à la fois équitable (Tyler, 2000; Wemmers, 2010) et relevant

d'un rapport entre les coûts et les bénéfices (Deutsch, 1975). L'évaluation qui sera faite par l'individu ou le groupe s'ancrera alors dans la comparaison entre nos propres gains et ceux réalisés par les autres (Folger, 1977). Peut alors poindre un sentiment d'injustice quant aux mesures utilisées, aux règles, à l'application des mesures et enfin à la façon dont les décisions sont prises (Deutsch, 1975). Selon l'objectif poursuivi par le groupe ou ses individus, l'équité, l'égalité et le besoin seront des concepts à privilégier (Deutsch, 1975).

Toutefois, l'exercice du principe d'équité ne semble pas une réponse suffisante aux conflits sociaux, entre autres en raison de la tendance que présente l'être humain à surévaluer son apport au groupe (Tyler et Smith, 1995; Tyler, 2000; Tyler et Blader, 2003).

Aussi, la recherche reconnaît-elle généralement l'importance de la participation des individus à la procédure décisionnelle, ne serait-ce que dans l'optique d'une meilleure acceptation des décisions (Deutsch, 1975).

Arrivent donc des résultats de recherches laissant poindre une autre alternative, soit l'importance du traitement offert aux individus (Folger, 1977; Tyler, 2000; Tyler et Blader, 2003); ces études montrent par exemple que, face à une question ouverte, les gens portent davantage attention à la qualité de la relation (Tyler, 2000). Dès lors, on commence à douter de la valeur accordée au résultat pris seul et on se questionne davantage sur la manière d'arriver à ce résultat.

1.2.2 La justice procédurale

La justice procédurale peut alors s'exercer, en mettant quant à elle l'accent sur la procédure plutôt que sur les résultats à proprement parler. Dans ce contexte, la perception de la valeur de la tierce partie en autorité influence le sentiment de satisfaction face aux résultats; c'est pourquoi il devient possible d'éduquer et

d'informer les autorités sur la manière de comporter face aux personnes victimes (Lind et Tyler, 1988; Tyler, 2000).

Les conclusions en matière de justice sociale sont d'ailleurs plus positives dans le domaine de la justice procédurale qu'elles le sont dans celui de la justice distributive (Tyler, 2000), dans la mesure où la première encourage tout à la fois une plus grande confiance dans les institutions, une meilleure récupération suite à l'évènement et l'aménagement d'une place plus importante à la participation de la victime (Wemmers, 2014). Elle favorise aussi la légitimité des autorités et l'acceptation de leurs règles (Paternoster, Brame, Bachman et Sherman, 1997; Tyler, 2000; Lind, Kray et Thompson, 2001; Greenman, 2010; Bradford, 2011; De Mesmaecker, 2014). Questionnés sur leurs expériences en termes d'injustice, les gens insistent surtout sur les procédures et la façon dont ils ont été traités (Wemmers et Raymond, 2011), ils mentionnent par exemple le manque de respect (Tyler et Smith, 1995; Tyler, 2000; Tyler et Blader, 2003). Poussée à son maximum, la théorie de la justice procédurale prévoit qu'un résultat positif peut même se montrer décevant s'il ne répond pas à la vision de la justice de la victime (Tyler et Smith, 1995; Herman, 2005). Face à cette possibilité, la justice signifie davantage pour les victimes que la seule punition du contrevenant (Kelly, 1984; Wemmers, 2010).

Les travaux de Thibaut et Walker, publiés en 1975, ont posé les premiers jalons des expérimentations sur la justice procédurale (Tyler, 2000). À l'époque, deux critères furent mis de l'avant : le contrôle sur la procédure (*process control*), c'est-à-dire la possibilité de présenter de l'information au cours de la procédure judiciaire et l'opportunité pour la victime d'avoir une voix, d'être entendue (Folger, 1977), puis le contrôle sur le résultat (*decision control*), à savoir la possibilité offerte d'accepter ou non le résultat encouru par la tierce partie au pouvoir. Ces résultats ont d'ailleurs été confirmés dans de nombreux domaines, dont les recherches sur les procédures légales, la négociation, la médiation et les contacts entre policiers et citoyens (Tyler, 1994). Il semble alors opportun d'affirmer que les procédures justes peuvent augmenter la probabilité d'un résultat favorable.

Dans la foulée des travaux de Tyler et Lind (1992), on en viendra à penser que les procédures justes présentes en elles-mêmes de l'importance, peu importe leur action sur le résultat. La justice de la procédure renverrait ainsi une image de soi positive et renforcée faisant en sorte que la victime puisse en venir à accepter un résultat défavorable. Certes, le résultat conserve son importance, mais cette importance se voit relativisée par rapport à la valeur que lui conféraient les travaux de Thibaut et Walker (1975).

À partir de ce tour d'horizon, il appert que les victimes ne cherchent pas tant à exercer un pouvoir sur le résultat que sur la procédure, dans une tentative d'y participer plus activement et ce, dans un contexte qui marque souvent leur exclusion (Shapland, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Tyler, Rasinski et Spodick, 1985; Sumner, 1987; Lind, Kafner et Earley, 1990; Wemmers, 1996; Wemmers et Cousineau, 2005; Waller, 2010; Van Camp et Wemmers, 2011; De Mesmaecker, 2014). Le pouvoir sur la procédure apparaît alors fondamental et, dans certains cas, pourrait se révéler suffisant (Tyler, 1988); une procédure perçue comme juste pourra alors pallier à un résultat décevant. Par exemple, la possibilité de s'exprimer sur la décision aurait un effet positif – bien que limité – sur la perception de justice procédurale, de la même façon que la possibilité de faire part de son point de vue avant la décision; la participation active acquiert alors une valeur se rapprochant d'une réelle influence sur le résultat (Lind, *et al.*, 1990). Enfin la perception que la victime se fait de la tierce partie au pouvoir influence aussi l'évaluation qu'elle se fait du résultat (Lind et Tyler, 1988; Tyler, 2000).

En ce qui a trait à leurs besoins, il appert que les personnes victimes sont davantage interpellées par la justice procédurale que par la justice distributive (Tyler, 2001; De Mesmaecker, 2014). Les contacts établis dans le cadre de la procédure judiciaire et les besoins auxquels ils répondent auraient plus d'importance que le résultat de la procédure lui-même. Les victimes, comme plusieurs, sont donc plus enclines à accepter un résultat, même défavorable, lorsque la procédure dont il découle leur apparaît juste (Erez *et al.*, 1997; Skarlicki et Folger, 1997; Machura, 1998; Van den

Bos; Wilke et Lind, 1998; Tyler, 2000). Quant à la décision de participer à la procédure, elle émanerait directement de l'évaluation que l'on se fait des autorités et de leur équité (Tyler, 2000).

En matière de justice procédurale, la théorie du *What comes first matters* veut que ce qui se manifeste en premier aux individus influencera de manière durable leur évaluation de la justice et ce, qu'il soit question de procédures et de résultats réels ou hypothétiques (Van den Bos, Vermunt et Wilke, 1997). Généralement, c'est la justice procédurale qui se présente d'abord (Wemmers et Cyr, 2006b; Wemmers, 2010), que ce soit par le biais d'information sur la procédure judiciaire, des contacts avec les acteurs judiciaires ou encore par la participation de la victime à la procédure. Cette forme de justice aurait donc souvent plus d'impact sur l'évaluation des gens en raison de la place même qu'elle occupe dans la séquence que peuvent former les éléments constitutifs de la procédure judiciaire. Toutefois, en l'absence d'information sur la justice procédurale, la justice distributive, qui occupe alors la première place, l'emporte dans l'évaluation qu'on se fait du résultat (Van den Bos, *et al.*, 1997; Van den Bos *et al.*, 2001; Van den Bos et Lind, 2002; Wemmers et Raymond, 2011).

Dans l'optique d'évaluer l'apport de la justice procédurale, une cour de la Caroline du Sud a tenté une expérience qui fondamentalement changé le système de justice recevant les cas de violence conjugale (Gover, Brank et MacDonald, 2007). D'abord, on y a aménagé un espace de premier choix à l'expression (*voice*) des victimes, en allant jusqu'à requérir leur approbation sur la sentence à rendre. En outre, la collaboration s'est accrue entre les acteurs judiciaires et les services d'aide aux victimes; c'est ainsi que les besoins individuels ont pris une place prépondérante, que l'on parle de ceux des victimes ou de ceux des contrevenants. Bien que certaines victimes aient préféré ne pas être entendues, l'expérience s'est avérée positive pour la majorité de celles y ayant participé. La plupart ont affirmé avoir eu le sentiment d'être entendues par le juge, d'avoir été traitées avec respect et dignité et d'avoir eu accès à un résultat qui leur est apparu juste. Suite à leur participation, plusieurs victimes de violence conjugale sont allées chercher de l'aide pour la première fois.

Enfin, le niveau de satisfaction élevé envers ce nouveau type de procédures serait partagé à la fois par les victimes et les contrevenants.

Ainsi, des travaux de Leventhal (1980) à ceux de Tyler (2000) en passant par ceux de Lind et Tyler (1988), nombreux sont ceux qui suggèrent d'interpréter la justice sous l'angle de la procédure. En attirant l'attention sur de nombreuses expériences où les relations interpersonnelles ont une place prépondérante, ces auteurs ont attiré l'attention sur la qualité des relations entre les gens et les organisations et, de la sorte, ont montré comment la justice procédurale se trouve fortement liée aux relations interpersonnelles, notamment en fournissant aux individus de l'information sur leur statut et leur valeur dans le groupe (Tyler, 1994, Tyler et Blader, 2003; De Mesmaecker, 2014).

Mettant à l'épreuve le modèle relationnel de Tyler et Lind (1992), Wemmers (1996) en vient à la conclusion que deux facteurs principaux sont à la base du sens que les victimes accordent au mot *justice*. Le modèle proposé tient compte de la neutralité et du respect, alors que la première renvoie à l'impartialité des autorités impliquées et le second, quant à lui, tient compte de la qualité du traitement reçu, de l'opportunité de s'exprimer (*voice*) et de l'intérêt porté à la victime.

Tyler et Blader (2003) proposent eux aussi un modèle de justice procédurale à deux facteurs : d'une part, la qualité de la prise de décision des autorités – dans la mesure où, à la recherche de justice, les individus veulent être informés et comprendre le processus de prise de décision – d'autre part, la qualité du traitement reçu par les autorités.

La qualité des relations interpersonnelles et de la prise de décisions apparaissent donc comme des éléments centraux de l'évaluation de la justice chez les victimes. La recherche, pour s'être d'abord à une justice du résultat, s'est ensuite tournée sur une justice de la procédure (Machura, 1998; Erez, 1999; Gover *et al.*, 2007; Laxminarayan, Henrichs et Pemberton, 2012; Laxminarayan, 2012); ainsi, la

dimension des relations interpersonnelles et de la prise de décisions s'est vue de plus en plus mise en lumière.

1.2.3 La justice interactionnelle

Misant sur la qualité du lien interpersonnel à l'intérieur de la procédure, la notion de justice interactionnelle, qui bonifie la justice procédurale telle qu'on la connaît, apparaît d'abord dans les travaux de Bies et Moag (1986). Elle se construit comme suit :

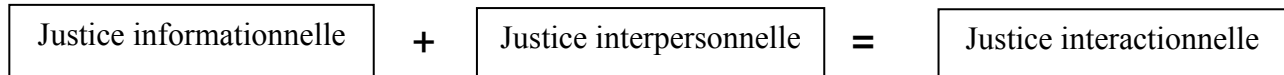


Figure 1. Les éléments constitutifs de la justice interactionnelle

Colquitt (2001) présente une théorie similaire, qu'il développe sur la base d'un modèle prenant en compte séparément les justices distributive, procédurale, informationnelle et interpersonnelle.

Les écrits scientifiques permettent en outre de formuler nombre de questions, portant par exemple sur l'opportunité de considérer les justices procédurale et interactionnelle comme faisant partie d'un tout ou comme deux parties distinctes. Si l'on en croit les résultats dont fait état Colquitt (2001), qui suggère qu'il s'agisse de deux sphères de justice distinctes, les composantes de la justice interactionnelle – soit la justice informationnelle et la justice interpersonnelle – ont de surcroît des effets distincts.

En l'absence de justices distributive et procédurale, la justice interactionnelle comporte l'avantage d'agir comme facteur de facilitation en palliant à certains

inconvenients lorsque de bons contacts sont établis (Shapland *et al.*, 1985; Skarlicki et Folger, 1997) et que la qualité des interactions favorise la participation de la victime (Erez, *et al.*, 1997; Cattaneo et Goddman, 2009; Elliot, Thomas et Ogloff, 2012). À l'inverse, si cette dernière a eu une mauvaise expérience lors d'une victimisation antérieure, elle sera moins encline à participer de nouveau à la procédure. La justice interactionnelle encourage l'adhésion aux règles ainsi que le support des autorités (Elliot *et al.*, 2012), d'ailleurs, le traitement reçu de la part des policiers constitue le critère le plus important dans l'évaluation du contact et ce, devant la capacité à contrôler le crime (Tyler, 2001).

Une étude menée aux Pays-Bas montre à ce sujet des résultats faisant état de ce que peut représenter la justice interactionnelle et l'importance que les victimes y accordent dans leur interprétation (Wemmers, 1996). Bien qu'informées par les policiers et le procureur dans une proportion similaires, 79% des victimes qualifient de juste le traitement reçu des policiers, alors que 19% considèrent juste le traitement reçu par le procureur. La principale différence identifiée à ce stade fut qu'avec les policiers, les victimes ont eu davantage accès à des rencontres en face-à-face, alors qu'ils sont rares à avoir eu un tel contact avec le procureur (Wemmers, 2010). Les victimes fonderaient ainsi leur évaluation des acteurs judiciaires sur le traitement reçu (Shapland, 1984; Erez, *et al.*, 1997), traitement qui leur permet d'évaluer leur statut dans le groupe (Paternoster *et al.*, 1997; Rauschenbach, 2010b; Bradford, 2011; Murphy et Barkworth, 2014; Wemmers, 2014). Encore une fois, respect et dignité apparaissent comme des facteurs importants du sentiment de justice (Skarlicki et Folger, 1997; Colquitt, 2001).

La justice informationnelle se rapporte à l'information aux victimes sur la procédure, les services et le cheminement de leur dossier (Wemmers, 2010). Tel que mentionné plus haut, les individus fondent leur évaluation de la justice sur l'information disponible; à cet effet on a noté que l'information qui leur parvient la première est celle qui primera dans l'évaluation de la justice (Wemmers, 2010). Lorsque considérée pertinente, l'information reçue fera en sorte que les sujets auront le

sentiment d'être efficaces et verront la tâche à accomplir comme plus juste (Lind *et al.*, 1990). La plupart des victimes désirent être tenues au courant des développements dans leur dossier, mais la plupart ne reçoivent pas cette information (Wemmers, 1996). De plus, parmi les victimes ayant exprimé la volonté d'être informées au sujet de l'évolution de leur dossier, celles ayant vu cette demande honorée se sont senties traitées plus justement (Wemmers, 1996). L'information apparaît donc comme un élément important de l'évaluation que les victimes se font de la justice.

Les victimes obtiennent aussi réponse à plusieurs de leurs besoins par le biais de contacts humains, que ce soit auprès des services d'aide, des acteurs judiciaires ou de leur réseau de soutien informel. Les habiletés professionnelles et sociales des personnes en contact avec les victimes apparaissent donc primordiales, surtout dans un contexte où l'évaluation de la qualité du contact ne se ferait pas en regard du nombre de contacts, mais bien de son contenu (Wemmers et Cyr, 2006b).

D'ailleurs, plus de la moitié des victimes ayant reçu de l'information au cours de la procédure auraient voulu avoir la possibilité d'en discuter, mais moins de 20% d'entre elles en ont eu la possibilité (Sanders *et al.*, 2001). Notons à ce sujet que les victimes ne connaissent pas toute la complexité de la procédure judiciaire; aussi, peuvent-elles pour cette raison exprimer des questionnements ou demander des précisions en lien avec l'information reçue. En outre, le contact humain qui accompagne la transmission de l'information revêt tout autant d'importance; à ce sujet, la recherche fait état de programmes, qui bien que donnant accès aux informations sollicitées par les victimes, ne permettent pas d'augmenter leur satisfaction envers la procédure en raison de leur faible apport en contact humains (Sanders *et al.*, 2001). Aussi, une quantité accrue d'information génèrera plus de questions; il faut alors prendre la peine de fournir des explications concrètes afin de contrer chez les victimes les sentiments d'injustice et d'incompréhension (Sanders *et al.*, 2001).

Sur le plan de la justice interpersonnelle, un contact personnalisé, même bref, peut être significatif (Reeves, 1985). La victime perçoit alors que quelqu'un se préoccupe de sa situation. Par exemple, dans le cadre d'un programme new-yorkais jumelant interventions policière et sociale, le suivi auprès des victimes par le biais de visites à domicile et l'éducation qui en a découlé ont pu favoriser la dénonciation aux policiers, la relation avec les services d'aide et la diminution de la violence familiale (Davis et Taylor, 1997). Des gens ciblés par le programme, 94% ont qualifié les rencontres de suivi d'aidantes et 91% ont formulé la même appréciation quant aux informations transmises sur la violence familiale.

Il semble donc que ce qui importe pour les victimes c'est avant tout la qualité des interactions avec l'autorité et la qualité des décisions prises par cette dernière (Wemmers, 2010). En matière de justice, l'étude de l'aspect relationnel nous apprend ainsi que la qualité du contact humain présente une importance allant possiblement au-delà du niveau d'information transmise ou de la tâche effectuée (Wemmers, 2010).

1.3 Les services d'aide

Les services d'aide aux victimes, au même titre que les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), se donnent la mission de répondre aux besoins des victimes, de sorte que le support de professionnels se veut complémentaire au soutien que peuvent fournir les proches (Waller, 2010), notamment parce que ces ressources représentent un endroit où s'exprimer sans retenue et sans crainte de blesser ou d'attrister l'autre (Maguire et Corbett, 1987).

«The role of friends and relations was significant here, but some victims were isolated or the offense was such that they found it difficult to talk to those they knew well [...] some coped with informal support. Others would have wished for victim assistance from, say, a Victim Support Scheme» (Shapland, 1986, p. 221).

Les services d'aide et les CAVAC contribuent ainsi à installer les éléments constitutifs des justices procédurale et interactionnelle et à favoriser un meilleur sentiment de

justice. Ils incitent en outre les victimes à prendre conscience du fait que la procédure judiciaire peut leur permettre d'atteindre cette même justice (Bradford, 2011) et favorisent leur coopération dans la procédure judiciaire (Dawson et Dinovitzer, 2001).

Les services professionnels s'avèrent une ressource importante pour les victimes, mais tel que mentionné précédemment, l'information quant à l'existence de ces services est souvent inadéquate, voire inexistante. Dès lors, l'élaboration de programmes proactifs présente de nombreux avantages (Shapland *et al.*, 1985; Davis *et al.*, 1996), de même que le fait de les présenter aux victimes le plus rapidement possible suite à l'évènement. (Davis *et al.*, 1996). En effet, l'aspect temporel semble fondamental, dans la mesure où, même lorsqu'elles connaissent l'existence de telles ressources, elles peuvent être portées à attendre avant d'aller chercher de l'aide, à avoir honte ou à ne pas vouloir déranger. Il importe alors que les services d'aide aillent vers les victimes.

On remarque par exemple des références plus élevées des policiers et des procureurs dans les régions où les services d'aide sont proactifs (Brickman, 2003). La proactivité contribue également à ce que les gens connaissent mieux les services, les sollicitent davantage (Davis *et al.*, 1996) et trouvent plus rapidement réponse à leurs besoins (Brickman, 2003).

Dans une étude britannique réalisée par Maguire et Corbett (1987), différents types de contacts proactifs ont été tentés par un service d'aide aux victimes (lettres, appels téléphoniques et rencontres en face-à-face). Questionnées sur le sujet, les victimes affirment majoritairement avoir reçu une réponse favorable au contact initié par le service d'aide et ce, même s'il s'agissait d'un service qui leur était inconnu. Les victimes ayant eu une première réaction négative se sont vues réagir positivement une fois l'objectif du contact expliqué.

Les appels téléphoniques répondraient davantage aux besoins des victimes que les envois postaux (Brickman, 2003). Maguire et Corbett (1987) ne tiraient toutefois pas

de conclusion en ce sens, mentionnant qu'aucun type de contact ne semblait privilégié par les victimes, quoi que les envois postaux soient souvent restés sans réponse. Comprendre ce qui est offert et la nature des contacts survenant de manière proactive seraient les éléments les plus importants. Encore une fois, l'intérêt des victimes pour l'information se fait sentir. Les auteurs ont aussi remarqué que les contacts effectués auprès des victimes par un centre d'aide ont eu un impact positif sur la suite des choses et que la manière d'entrer en contact n'y serait pas étrangère : les victimes ont tendance à se souvenir davantage des conversations téléphoniques que des envois postaux (Brickman, 2003). Toutefois, selon une étude américaine, ce sont les rencontres en personnes qui susciteraient davantage de recours aux services d'aide (Davis et Henley, 1990). Enfin, les victimes rencontrées en personnes se seraient avérées moins punitives envers l'agresseur que celles contactées par d'autres moyens (Maguire et Corbett, 1987).

En Angleterre, près de 25% des victimes, bien que bénéficiant d'un soutien informel adéquat, ont mentionné vouloir du soutien professionnel en plus de l'aide de leurs proches, certains mentionnant en outre éprouver un malaise au moment de parler des événements à leur entourage (Maguire et Corbett, 1987). Des études américaines et européennes nous apprennent que les services d'aide ne rejoignent généralement que peu de victimes (Friedman, *et al.*, 1982; Maguire, 1991; Davis *et al.*, 1996; Van Dijk, Van Kesteren et Smit, 2007). Les victimes allant vers les services d'aide auraient des caractéristiques propres, à savoir être souvent plus pauvres, avoir été victimes plus souvent et avoir développé davantage de difficultés que les autres suite à l'évènement (Friedman, Bischoff, Davis et Person, 1982; Davis *et al.*, 1996).

Le rapport de Perreault (2015) relate qu'en 2014, ce sont 6.4 millions d'actes criminels qui ont été répertoriés au Canada. Toutefois, seulement 14% des victimes de crimes violents ont contacté un service d'aide formel. Par ailleurs, les femmes recourraient davantage à de tels services que les hommes (19% par rapport à 7%). En contrepartie, les différents fournisseurs de services d'aide aux victimes d'actes criminels ont donné des services à près de 460 000 victimes entre 2011 et 2012

(Allen, 2014), soit 50 000 de plus qu'en 2009-2010 (Munch, 2012). Malgré cette augmentation, on remarque bien qu'une faible proportion des victimes d'actes criminels semble desservie par les services d'aide canadiens. Des victimes ayant reçu des services entre 2011 et 2012, 49% ont été identifiées comme étant des victimes ayant déjà reçu des services du même organisme dans le passé et ce, plus d'une fois (Allen, 2014).

Dans l'optique de voir les victimes faire appel aux services d'aide, l'information et les références fournies par les acteurs judiciaires deviennent primordiales (Skogan, Davis et Lurigio, 1990) : les gens doivent connaître les services pour les utiliser et des initiatives doivent être créées afin de favoriser l'accès aux services au plus de personnes possible.

1.4 Les acteurs judiciaires

Les victimes trouvent aussi réponse à leurs besoins chez certains acteurs judiciaires, par exemple dans la façon qu'ils ont d'adopter leurs méthodes de travail pour faire place à des rencontres ou des appels téléphoniques avec elles. Toutefois, ces comportements ne sont pas répandus dans la pratique et ne font pas partie intégrante de la formation assurée par les facultés de droit.

Pourtant, la qualité du contact avec les acteurs judiciaires tels que le procureur de la Couronne et les policiers favorise la participation des victimes à la procédure judiciaire. Ce que les victimes attendent de ces contacts, c'est d'être reconnues, écoutées, respectées, crues et protégées (Kelly, 1990; Rauschenbach, 2010a); elles souhaitent en outre être informées, notamment au sujet de la procédure judiciaire, sans quoi elles perçoivent un désintéressement chez les acteurs judiciaires (Shapland *et al.*, 1985; Shapland, 1986).

Par leur écoute, ces acteurs font en sorte de recueillir de la preuve, mais aussi de reconnaître les réactions et les conséquences vécues par les personnes victimes (Rauschenbach, 2010a); en effet, «[a]ccording to the therapeutic jurisprudence

approach, legal rules, procedures and the behaviour of legal actors (such as judges, lawyers or police officers) may produce therapeutic or antitherapeutic consequences for the individuals affected by legal decisions and processes.» (Elliot, Thomas et Ogloff, 2014). Aussi, doit-on situer la naissance de la jurisprudence thérapeutique dans les travaux de Winick et Wexler (1996), qui proposent que l'appareil judiciaire lui-même peut avoir une fonction thérapeutique en portant attention au bien-être des gens prenant part au processus judiciaire et à ce qui s'y rattache. Ainsi, une jurisprudence ainsi exercée se définit-elle comme le rôle de la loi en tant qu'agent thérapeutique (Wexler, 2000); à cet effet, la façon dont les acteurs judiciaires se comportent à la cour et la manière dont la cour agit devraient être influencées par les besoins des victimes (Winick, 2008). Toutefois, les institutions qui dispensent actuellement l'enseignement aux avocats n'ont pas encore emboîté le pas pour inclure la victime dans la procédure; c'est pourquoi les différents acteurs judiciaires ont besoin d'être encadrés en ce sens, afin de permettre aux victimes d'exprimer leurs émotions dans le cadre judiciaire même (Winick, 2008).

À vrai dire, les acteurs judiciaires ont souvent d'autres priorités que les besoins des victimes (Shapland, 1988; Jerin et Moriarty, 1998; Murphy et Barkworth, 2014). Certains pensent d'ailleurs qu'il ne relève pas de leur mandat de s'en préoccuper. Il faut dire que les acteurs judiciaires ont été peu amenés à réfléchir sur la victimisation et le sort de la victime dans le système de justice. D'abord de par la place limitée laissée aux victimes dans le système judiciaire, mais aussi de la formation des juristes davantage tournée vers la réalité des contrevenants (Waller, 1990a; Baril, 2002). Aussi, les acteurs de notre système de justice sont souvent réticents à l'idée d'impliquer une tierce partie, soit la victime, à ce système qui à leur avis n'est fait que pour deux (Young, 2005; Englebrecht, 2011). La participation de la victime est alors vue comme un obstacle non seulement aux habitudes de la cour et au maintien du rythme avec lequel on souhaite y régler les dossiers, mais aussi aux droits de l'accusé; elle présenterait même le risque d'affaiblir les bases du système de justice tel qu'on le connaît (Kelly, 1990; Roberts et Erez, 2004, Roberts et Erez, 2010). Ces désavantages anticipés montrent à quel point la justice criminelle ne réserve qu'une

place limitée aux intérêts des personnes victimes qui ne présentent d'ailleurs aucun pouvoir dans cette procédure (Waller, 2010). Aussi, apparaît-il clairement qu'un effort de sensibilisation doit être encore fait auprès des policiers et avocats (Waller, 1990a) afin d'éviter cette victimisation secondaire qu'occasionne souvent la procédure judiciaire (Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Erez et Tontodonato, 1992; Parent, 1995; Wemmers, 1996; Campbell, 1998; Orth, 2002; Erez et Roberts, 2007; Rauschenbach, 2010a; Roberts et Erez, 2010; Wemmers, 2010; Elliot *et al.*, 2014; Murphy et Barkworth, 2014; Morrisette et Wemmers, 2016).

Au surplus, on note la présence de certains stéréotypes de victimes chez les acteurs judiciaires (Williams, 1975; Stanko, 1981; Shapland *et al.*, 1985; Campbell, 1998). On parle du «mythe de la victime vengeresse» (Herman, 2005) ou encore des détracteurs de la Déclaration de la victime sur les conséquences du crime qui craignent que les victimes profitent de cette voix qui leur est donnée pour demander vengeance et punition (Kelly, 1984; Davis et Henley, 1990; Ashworth, 1993; Henley, Davis et Smith, 1994; Erez, *et al.*, 1997; Jerin et Moriarty, 1998; Erez, 1999; Roberts et Erez, 2004; Roberts, 2009; Wemmers, 2009; Mastrocinque, 2010; Englebrecht, 2011). D'autres craignent en outre que cette initiative de participation des victimes puisse miner la procédure judiciaire au détriment des contrevenants (Sanders *et al.* 2001).

La recherche démontre plutôt que la vengeance et la punition ne sont généralement pas les objectifs poursuivis par les victimes lorsqu'on leur donne l'occasion d'exprimer leurs besoins (Herman, 1995; Parent, 1995; Erez, 1999; Baril, 2002); le respect et la reconnaissance à travers les contacts sont bien ce qu'elles visent et, pour y arriver, plusieurs changements devront intervenir chez les acteurs judiciaires pour conférer une qualité plus humaine à leur travail qui se verra ainsi moins axé sur la productivité et la gestion (Baril *et al.*, 1983; Shapland *et al.*, 1985). À la cour, «[l']intérêt de la victime est subordonné à des objectifs administratifs, à des ambitions professionnelles et à la nécessité de châtier quelques coupables.» (Baril, 2002, p.233).

Faut-il se rappeler, que pour les victimes, le sentiment de justice en lui-même passe par un contact authentique avec les acteurs judiciaires et la justice de ces acteurs (Bradford, 2011; De Mesmaecker, 2014)? Si ces acteurs ne peuvent garantir un résultat positif, ils peuvent néanmoins garantir un traitement respectueux, contribuant ainsi à donner confiance et à inspirer le respect de la loi (Wemmers, 1996). Cette attitude est d'ailleurs reconnue chez les victimes comme le facteur le plus aidant dans la procédure judiciaire : «In victims' interactions with the criminal justice system, it was the attitude of the personnel of that system to the victim that was the chief determinant of victims' satisfaction» (Shapland, 1986, p. 231; voir aussi Bell, Perez, Goodman et Dutton, 2011).

1.4.1 Les procureurs

En matière de contacts, les victimes comprennent souvent que le procureur de la Couronne est l'avocat chargé de les «défendre» et ne comprennent pas pourquoi ils ne se rencontrent pas pour préparer le dossier (Baril, 2002), alors que l'accusé, lui, rencontrera souvent plus d'une fois son avocat avant que la cause ne procède. Bien qu'il n'ait pas de client à proprement parler, le procureur se doit malgré tout de se faire le messager des intérêts de la victime aux yeux de la cour (Caplow, 1998). Or, les procureurs de la Couronne se voient surtout comme les défenseurs de la société (Baril, 2002) et le nombre élevé de dossiers fait souvent en sorte qu'ils ne peuvent accorder aux victimes toute l'attention nécessaire. Ils relèguent alors souvent aux policiers, aux intervenants ou à des procureurs débutants la tâche de rencontrer les victimes (Caplow, 1998). Non seulement les victimes rencontrent rarement le procureur à leur dossier, mais celles ayant eu accès à ce type de rencontre disent avoir l'impression que leurs besoins n'ont pas été pris en compte (O'hara, 2005). Dans une étude québécoise réalisée par Wemmers et Cyr (2006a), plus de 90% des victimes ont dit trouver important de pouvoir parler de leur dossier avec le procureur. Enfin, les victimes se disent souvent choquées du peu de contact avec le procureur et y voient un manque d'intérêt et de considération quant à leur point de vue.

Certaines caractéristiques de la victime et du délit favoriseraient le lien entre le procureur et la victime (Caplow, 1998) et aurait aussi une influence sur leur prise de décision (Williams, 1975; Myers et Hagan, 1979; Stanko, 1981; Campbell, 1998; Hartmen et Belknap, 2003); parmi celles-ci on note la gravité des blessures et/ou du crime, la qualité de la victime comme témoin, la relation entre le contrevenant et la victime, le statut socioéconomique, l'emploi et le style de vie de la victime. Toutefois, les procureurs se méprendraient parfois sur les intentions des victimes, les prenant pour des témoins non coopératifs, alors que leurs difficultés résident plutôt dans la confusion et le manque d'information (Kelly, 1983). Une étude faite à Toronto nous apprend entre autres que dans les cas de violence conjugale, un procureur interagissant avec une victime qui se présente comme coopérative sera sept fois plus enclin à déposer des accusations contre le contrevenant (Dawson et Dinovitzer, 2001). Aussi, les victimes ayant complété la *Déclaration de la victime* ont été davantage contactées par le procureur (84%) que celles ne l'ayant pas fait (62,5%) (Laflamme-Cusson, 1990), signe que des avantages émergent tout de même de cette initiative. Enfin, les juges canadiens apparaissent favorables au fait que les procureurs s'enquière de savoir si la ou les victimes au dossier ont été informées de l'existence de cette *Déclaration* et de l'opportunité de la compléter (Roberts et Manikis, 2010).

Dans le contexte où l'une des décisions que le procureur doit prendre est de présenter ou non cette *Déclaration* au juge qui préside l'audience – ou à tout le moins d'en mentionner ou non le contenu – l'évaluation faite de la *Déclaration* devient fondamentale. Une étude réalisée à ce sujet à Montréal par Laflamme-Cusson (1990) montre que le juge a été informé du contenu du formulaire seulement une fois sur deux et, de cette proportion, seulement la moitié des formulaires ont été déposés à la cour.

Le *plea bargaining* ou négociation entre les parties aurait comme impact que la participation de la victime, entre autres par le biais de la *Déclaration de la victime*, n'ait au final que peu d'influence (Jerin et Moriarty, 1998). Au Canada, cette pratique

est non seulement considérée comme utile, mais aussi comme nécessaire au bon fonctionnement du système de justice (Manikis, 2012), ce qui indique encore un manque d'égard pour les intérêts de la victime. Toutefois, puisque rien dans la législation canadienne ne nous éclaire vraiment à ce sujet, Manikis (2012) propose que le rôle de la victime dans le *plea bargaining* en soit un de consultation. Elle pourrait ainsi faire connaître ses réactions et les conséquences subies suite à l'évènement, comme c'est le cas dans la *Déclaration de la victime*; quant au procureur, il pourrait la tenir informée des développements et des motifs qui sous-tendent une telle négociation. Manikis mentionne enfin l'importance d'informer les victimes sur leur droit de compléter la *Déclaration de la victime*.

D'ailleurs, des recherches new-yorkaises soulignent que bien peu de procureurs pensent que les juges prennent en considération la *Déclaration de la victime* au moment de rendre la sentence, alors que dans les faits, les juges trouvent utile d'en apprendre davantage sur la victime en prenant connaissance de ses propres représentations (Henley *et al.*, 1994; Davis et Smith, 2006). Au Canada, les juges interrogés ont dit trouver les informations de la *Déclaration de la victime* pertinentes dans la majorité des cas (Roberts et Edgar, 2006); ils précisent d'ailleurs y faire référence dans une grande proportion de leurs décisions sur la sentence et ce, à la hauteur de 53% en Colombie-Britannique, de 35% au Manitoba et de 29% en Alberta.

Sanders *et al.* (2001) soutiennent plutôt que 90% des répondants ayant complété la *Déclaration de la victime* ne savent pas ce qui est advenu de leur formulaire et que ce dernier aurait rarement une influence réelle sur le résultat. De fait, la *Déclaration de la victime* se voit complétée dans une proportion bien mince des cas applicables et lorsqu'elle l'est, il arrive qu'elle ne se rende pas au dossier de la cour ou que l'enveloppe ne soit simplement jamais ouverte (Henley *et al.*, 1994).

Une autre décision d'importance relevant du procureur est de décider de l'autorisation ou non de la plainte portée aux policiers, à savoir si la preuve est suffisante, voire hors de tout doute raisonnable, et si des accusations seront portées. À ce sujet, les écrits

scientifiques nous rappellent que différentes avenues se présentent au procureur en matière de poursuite criminelle. Deux de ces avenues sont mises de l'avant dans une recherche américaine en matière de violence conjugale et réalisée par Finn (2013), qui a comparé les poursuites fondées sur la preuve (*evidence-based*) et celles centrées sur les victimes (*victim centered*), entre autres du point de vue de la dissuasion et de la récidive. Les poursuites fondées sur la preuve présenteraient plus souvent un règlement par la punition du contrevenant et occasionneraient moins d'abandons de dossiers par la victime, c'est-à-dire moins de 10%. En revanche, les poursuites centrées sur la victime montrent une plus grande conscience des besoins des victimes. On y retrouve davantage de charges abandonnées, un plus grand nombre de références à un traitement à l'intention du contrevenant et au final, un plus grand sentiment de sécurité chez les victimes. D'emblée, on pourrait penser que le caractère plus punitif et encadrant des poursuites basées sur la preuve constituerait, pour les contrevenants, un important moyen dissuasif. La présente étude montre plutôt que, en réalité, les types de poursuites à l'étude n'ont aucun impact sur le taux de récidive. Toutefois, une approche encourageant la participation de la victime et l'expression de ses objectifs, ces derniers rejoignent alors davantage ceux du procureur, ce qui facilite la coopération.

Enfin, la satisfaction des victimes envers les avocats aurait tendance à être constante (Shapland *et al.*, 1985), bien que moins grande qu'envers les policiers (Kelly, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Erez et Tontodonato, 1992). La critique du système de justice formulée par les victimes vise souvent les avocats (Manseau et Grenier, 1979), principalement parce que leur premier objectif ne semble pas être la satisfaction des victimes (Caplow, 1998).

La qualité des contacts avec les acteurs judiciaires a donc son importance non seulement en matière de justices procédurale et interactionnelle, mais aussi en ce qui a trait à la victimisation secondaire. Le «séjour» de la victime dans le système judiciaire a une influence certaine sur sa récupération suite au délit et ce, en plus de toutes les réactions et conséquences directement liées au crime.

1.4.2 Les policiers

Le premier contact que la victime a avec le système de justice est souvent celui avec les policiers, ce qui en fait un contact déterminant (Morrisette et Wemmers, 2016), voire le plus important, dans l'évaluation que la victime formule à propos du système (Shapland *et al.*, 1985, Shapland, 1988). Les policiers sont les acteurs les plus contactés par les victimes et ceux qu'elles contactent en premier (Waller, 1990b); à la fois source importante d'information (Morrisette et Wemmers, 2016) et couramment approchés par les victimes pour obtenir de l'aide, ils représentent souvent le seul contact qu'elles auront avec les acteurs du système judiciaire (Jerin et Moriarty, 1998). En tant qu'acteurs les plus contactés (Waller, 1990a), et les plus près de la victime (Hoyle, 1988), les policiers doivent faire partie de l'aide apportée (Shapland, 1988). L'insatisfaction exprimée par les victimes à leur égard (Shapland *et al.*, 1985; Maguire et Corbett, 1987; Wemmers et Cousineau, 2005) tient surtout à l'attitude négative de certains policiers, donnant l'impression de culpabiliser les victimes, de ne pas leur accorder de crédit ou de paraître non intéressés par le cas (Shapland *et al.*, 1985), alors que leur besoin d'être entendues et validées (Elliot *et al.*, 2014; Murphy et Barkworth, 2014) nourrit une attente envers les policiers qui est précisément celle d'être supportées et rassurées (Shapland, 1984; Shapland *et al.* 1985).

Toutefois, les victimes expriment leur satisfaction par rapport à leurs contacts avec les policiers lorsque ces derniers les ont rencontrées ou qu'ils sont arrivés rapidement sur les lieux (Shapland *et al.*, 1985). Elles veulent essentiellement passer du temps avec eux et être informées (Kelly, 1984; Waller, 1990b; Frazier et Haney, 1996; Hoyle, 1998; Elliott, *et al.*, 2012).

«In initial contacts with the police, which took place at that time, the manner of the police was found to be very important. Victims wished the police to be considerate and to give the impression that they were taking the offense (and the victim) seriously» (Shapland, 1986, p.221).

Le support auquel les victimes s'attendent peut aussi être différent de celui qu'on imagine. Alors qu'on penserait d'emblée à l'arrestation d'un suspect ou à la mise en

accusation, pour certaines victimes, l'important sera d'être informées ou référées vers des services d'aide. Certaines voudront d'abord être protégées (Hoyle, 1998; Herman, 2005; Wemmers et Cousineau, 2005; Greenman, 2010; Ten Boom et Kuijpers, 2012), alors que d'autres ne désireront pas porter plainte ou changeront d'idée en cours de procédure (Hoyle et Sanders, 2000).

«For some victims the crime may be solved, but for others it may remain unsolved. What police can control, however, is how they treat victims they come into contact with, and how they convey information to the public about their crime control efforts and successes» (Murphy et Barkworth, 2014, p. 198).

Malheureusement, les victimes perçoivent parfois que la tâche première du policier, soit l'enquête, est davantage valorisée au détriment de leurs besoins (Baril, 2002). L'important pour les victimes demeure la réponse à ces besoins (Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Hoyle, 1998; Wemmers et Cousineau, 2005) et cette réponse ne représente pas nécessairement un scénario identique pour chacune d'elles.

Les victimes sont souvent très satisfaites de la première entrevue avec les policiers (Shapland, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Elliott *et al.*, 2012), mais cette satisfaction aurait tendance à diminuer au fur et à mesure que la procédure avance, sans jamais remonter (Shapland, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Wemmers, 1996). Peu de victimes affichent une satisfaction aussi élevée à la fin qu'au début de la procédure (Wemmers et Raymond, 2011), les principaux problèmes identifiés étant de ne pas savoir ce qui arrive et l'impression d'un désintéressement chez les policiers (Shapland, 1984), entre autres parce que certains policiers attribuent l'importance au contact avec les victimes dans la mesure où ils en ont besoin pour faire avancer l'enquête davantage que dans l'optique de leur offrir un soutien de qualité (Shapland, 1985). Dans l'ensemble, les gens qui ont eu un contact avec les policiers – victimes ou contrevenants – ont une moins bonne opinion des policiers, ce serait davantage le cas en matière de crimes violents et de victimisation antérieure (Tufts, 2000).

Par ailleurs, quatre facteurs viendraient influencer la relation entre les policiers et les citoyens, soit : les caractéristiques du délit, le lien entre le contrevenant et la victime, les caractéristiques de la victime et enfin le fait que le policier et la victime se soient rencontrés en personne (Jerin et Moriarty, 1998). En matière de satisfaction face au travail des policiers, le facteur dominant serait d'ailleurs lié directement à la justice perçue par la victime dans son contact avec les policiers. Une importance est aussi accordée à la qualité du traitement et au respect des droits (Murphy et Barkworth, 2014).

L'effort investi par le policier dans le travail d'enquête influencerait la décision d'une éventuelle dénonciation, alors que l'arrestation du contrevenant n'aurait quant à elle pas d'effet significatif (Xie, Pogarsky, Lynch et McDowall, 2007). Les victimes ayant eu un bon contact avec les policiers seraient plus enclines à collaborer avec la cour et ses acteurs (Jerin et Moriarty, 1998) et en parleraient ensuite en bien autour d'elles (Waller, 1990b). En contrepartie, les victimes peu satisfaites des policiers seront moins promptes à signaler un éventuel délit (Shapland et al. 1985; Wemmers, 1996; Davis et Taylor, 1997; Hoyle, 1998; Van Dijk, 2001; Hickman et Simpson, 2003; Wemmers et Cousineau, 2005; Gover et al., 2007; Murphy et Barkworth, 2014) et cette satisfaction aura un impact positif sur l'évaluation que la victime fait de la procédure (Hickman et Simpson, 2003; Greenman, 2010).

1.5 Le soutien informel

En matière de support suite à l'évènement, au-delà des services professionnels mis en place, le soutien informel est le type de ressources le plus utilisé par les victimes (Friedman *et al.*, 1982; Skogan *et al.*, 1990; Davis *et al.*, 1996; Brickman, 2003). Le support informel est aussi reconnu comme ayant une influence sur l'adaptation des victimes (Abbiati, 2010 et Rauschenbach, 2010b; Littleton, 2010). Certaines témoignent d'ailleurs du fait qu'il aurait été plus difficile de surmonter la situation si elles avaient habité seules ou avaient été isolées socialement (Shapland *et al.*, 1985).

L'aide apportée par le réseau informel n'est toutefois pas toujours idéale. Malgré une bonne volonté et une attention marquée, certains proches ne savent pas comment réagir face à la victimisation (Rauschenbach, 2010b); un malaise est parfois ressenti quant à la relation entre la victime et le contrevenant, les tiers hésitant même à dénoncer lorsque la victime et le contrevenant se connaissent (Felson et Paré, 2005). Fruit de ce manque d'habileté possible, le soutien offert par certains proches donne parfois aux victimes l'impression de ne pas avoir été comprises (Baril, 2002). Pire encore, certaines victimes doivent faire face au jugement de leur entourage, que ce soit en ce qui a trait à leur comportement, le lieu de l'agression ou même leur habillement (Baril, 2002).

Puis, même dans le cas où un bon support est offert par le réseau informel, les victimes rencontrent parfois un autre type de difficulté : vient souvent un temps où l'aide se retire (Baril, 2002). Aussi est-ce la principale raison qui motive les victimes à rechercher un complément à ce soutien informel, surtout dans les cas de crimes tels que les voies de fait et l'agression sexuelle, qui sont parfois plus difficiles à aborder avec les proches (Shapland *et al.*, 1985; Bennett, Goodman et Dutton, 1999). En termes de soutien informel, sans égard au type de délit, 91% des victimes canadiennes rejointes dans le cadre de l'étude de Perreault (2015) disent s'être confiées à quelqu'un.

Ainsi, on note une recherche d'aide et de support par les victimes, toujours dans un même but : répondre à leurs besoins. S'ajoute à cet objectif l'atteinte d'un sentiment de justice à travers les différentes étapes à franchir, ce qui nécessite la mise en place d'un soutien allant au-delà des simples bonnes intentions.

1.6 Sentiment de justice

Le sentiment de justice apparaît comme une finalité importante à considérer, mais ne peut être évalué uniquement en termes de droits procéduraux. En effet, un tel exercice se doit de s'attarder aux besoins des victimes (Wemmers et Cyr, 2006a; Rauschenbach, 2010a). La procédure en elle-même étant profondément liée au

sentiment de justice, des procédures justes favoriseront un sentiment de justice qui se répercutera sur le processus judiciaire en entier (Laxminarayan, 2012).

En outre, la recherche a montré qu'en matière de justice, les personnes victimes sont davantage interpellées par la justice procédurale que par la justice distributive (Tyler, 2001; Elliot *et al.*, 2012), notamment parce que la première les inciteraient davantage à accepter un résultat allant à l'encontre de leur objectif de départ ou qui ne leur est pas favorable, dans la mesure où des procédures justes mènent audit résultat.

Dans leur évaluation de la justice, les victimes se basent sur différents critères. Nous évaluerons ici principalement l'apport du contact humain et de l'information reçue en matière de justice en tenant compte des contacts établis avec les services d'aide, les acteurs judiciaires et le réseau de soutien informel. Une absence d'information impliquerait un effet négatif sur le sentiment de justice, puisque les victimes comprendraient avec le temps que l'information ne leur parviendra pas (Wemmers et Raymond, 2011). À l'exploration de ces critères s'ajoutera ici celle de divers facteurs susceptibles d'influencer la recherche de justice chez les victimes.

Les caractéristiques du délit constituent une dimension appréciable dans l'évaluation la justice, puisque chaque crime engage des conséquences et des besoins potentiellement différents. Confrontées à une agression particulièrement traumatisante induisant une vulnérabilité accrue et exigeant un plus long rétablissement, les victimes auront tendance à donner de l'importance à la justice procédurale suite à des crimes comme l'agression sexuelle (Laxminarayan, 2012). L'une des explications évoquées à cet effet veut que les crimes contre la personne sont liés à un sentiment de justice plus faible que les crimes contre la propriété (Belmokhtar, 2007; Rauschenbach, 2010a). Les crimes présentant un niveau de gravité plus élevée mineraient eux aussi le sentiment de justice, bref, plus la gravité du délit augmente, moins les victimes ont le sentiment que justice leur a été rendue (Belmokhtar, 2007). Plusieurs types de crimes ont été ciblés par la recherche, mais souvent il s'agit d'ouvrages plutôt restrictifs quant au type de délit. La présente étude

visé quant à elle à inclure tous les types de crimes afin de représenter la réalité dans un esprit de globalité.

Il nous est également apparu approprié de prendre en considération certaines caractéristiques des victimes, telles que le genre, le lien avec le contrevenant, le niveau de dépendance financière et la victimisation antérieure. Ainsi, il apparaît que les femmes et les personnes de race noire auraient tendance à être plus sensibles aux questions de justice, étant elles-mêmes souvent traitées avec discrimination dans le groupe auquel elles appartiennent (Sherman, Smith et Sherman, 1983). Les femmes seraient aussi plus sensibles que les hommes à la justice procédurale, possiblement en raison de leur éducation qui valorise la qualité des relations interpersonnelles (Kulik et Holbrook, 2000).

Quant au lien avec le contrevenant, il se fait sentir dès la commission de l'évènement : plus le lien entre les personnes est proche, plus la possibilité d'une dénonciation est faible (Felson, Messner et Hoskin, 1999; Felson et Paré, 2005). Le lien entre le contrevenant et sa victime implique aussi un facteur supplémentaire – l'abus de confiance – qui ferait en sorte que les victimes se disent généralement moins satisfaites du résultat de la procédure (Erez et Tontodonato, 1992). Faisant partie intégrante de la relation victime-contrevenant, le niveau de dépendance financière joue aussi un rôle, en effet, les victimes les plus indépendantes financièrement ont davantage évalué les policiers comme étant justes (Hickman et Simpson, 2003). Enfin, avoir été soi-même victimisé dans le passé ferait en sorte qu'on développe une opinion plus pessimiste envers les services policiers (Van Dijk, 2001) et le système de justice (Manseau et Grenier, 1979).

1.7 Un modèle à deux facteurs

Le cadre théorique présenté jusqu'ici laisse entrevoir que la justice procédurale et la justice interactionnelle sont au cœur de la satisfaction des besoins des victimes. Parmi les recherches citées plus haut, pensons au modèle de Wemmers (1996) portant sur la neutralité et le respect; à celui de Tyler et Blader (2003) sur la qualité

de la prise de décision et la qualité du traitement reçu; enfin, au modèle de Colquitt (2001) qui aborde entre autres les dimensions de la justice interactionnelle (justice informationnelle et justice interpersonnelle).

S'inspirant de ces trois modèles, celui qui fonde la présente étude met à l'épreuve les critères de justice déclarés par les personnes victimes par le biais d'une évaluation de la justice en deux volets : soit la présence d'information et de suivi ou la présence ou non de contact humain de la part des différentes instances (services d'aide, policiers, procureurs, réseau de soutien informel).

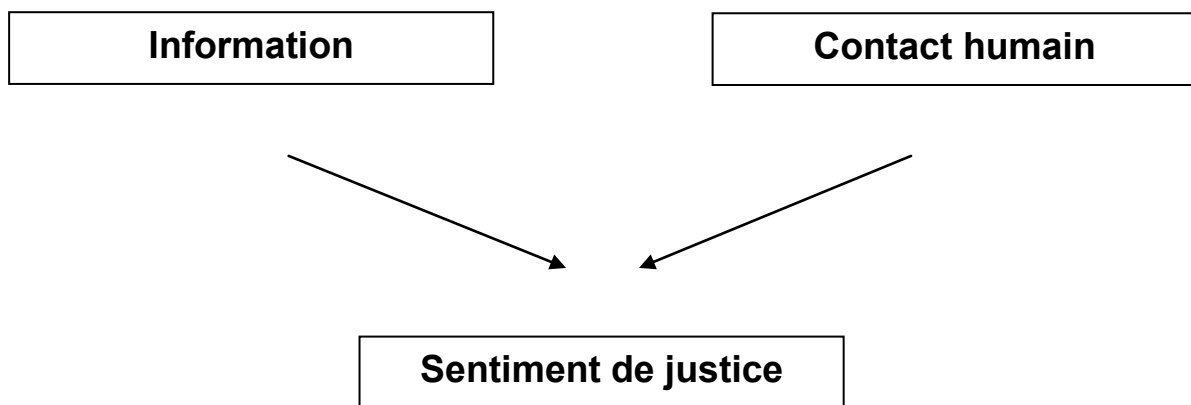


Figure 2. Modèle illustrant les critères de justice à l'étude

1.8 Problématique

1.8.1 Justice interactionnelle

Les besoins des victimes sont souvent à la base de leurs choix et orientations. À travers les années, les travaux en victimologie ont montré un intérêt grandissant pour ces besoins. Paradoxalement, c'est bien la faible coopération des victimes avec le

système de justice pénale qui a fait en sorte d'accroître la recherche en matière de besoins des victimes et qui a en outre stimulé des initiatives visant à provoquer des changements en faveur de la victime dans le système de justice pénal (Wemmers, 2003). Ces besoins sont devenus la base de plusieurs ouvrages, permettant de lister ce qu'on voyait comme la quête des personnes victimes, les besoins auxquels elles étaient toutes reliées. Besoins d'information, de réparation, d'un soutien psychosocial, d'un statut au sein du système de justice pénale, de protection et enfin les besoins pratiques (Wemmers, 2003) semblent tous reconnus par les victimologues; toutefois, il convient désormais de porter notre regard au-delà de ces travaux, et de nous interroger sur la manière de donner un sens pratique à ce portrait qui permettra d'obtenir des gains réels, c'est-à-dire une réponse tangible aux besoins des personnes victimes.

Reconnaître ces besoins aura été d'une aide certaine au niveau de la compréhension de la victimisation, de la réalité que cela représente pour les personnes touchées, mais quels moyens permettent réellement d'atteindre une réponse satisfaisante à ces besoins? Dès lors, des recherches se donnant pour objectifs d'évaluer ces moyens et de passer de la description à l'application se montrent de plus en plus nécessaires. En identifiant les besoins des victimes, on répond à un objectif de description. Ainsi, la connaissance des besoins des victimes apparaît comme une première étape intéressante, mais requérant d'approfondir davantage le sujet afin de trouver des pistes de prévention de la victimisation et d'intervention auprès des victimes et surtout un savoir complémentaire à la recherche actuellement disponible. La présente recherche vise à atteindre cet objectif.

En prenant comme point de départ ce qu'avance Sanders *et al.* (2001), l'on pourrait croire que la *Déclaration de la victime*, d'une part, ne fonctionne pas et, d'autre part, ne peut pas fonctionner. Du point de vue de ces auteurs, le sentiment de justice prend essentiellement place à travers le contact humain; aussi, l'aspect de l'information est vu comme suffisant à lui seul pour faire naître le sentiment de justice tant recherché. Ainsi, non seulement le formulaire de la Déclaration de la victime

serait inadéquat, mais de plus, on pourrait s'attendre suite à une recherche comme la nôtre à ce que la justice informationnelle soit déniée.

D'un autre côté, la théorie en justice sociale nous apprend que diverses formes de justices existent (distributive, procédurale, interactionnelle, etc.) et qu'alors l'aspect de la justice informationnelle n'est pas à négliger dans une perspective interactionnelle. Aussi, pourrait-on poser l'hypothèse qu'une personne victime serait à même de ressentir un sentiment de justice envers la procédure et ce, malgré une absence de contact humain.

Voilà deux visions opposées quant à la justice que peuvent ressentir certaines victimes et qui méritent qu'on s'y attarde. La présente recherche se penchera donc sur la question et tentera de déterminer ce qui génère un sentiment de justice chez les victimes de l'échantillon, en somme, ce qui répond à leurs besoins. L'information en elle-même peut-elle pallier à un manque de contact humain? Le contact humain a-t-il des chances de nourrir un sentiment de justice sans la présence d'information? Voilà des questions auxquelles nous tenterons de trouver une réponse à travers le modèle à deux facteurs proposé dans la Figure 1, à savoir l'information et le contact humain, en termes de réponse aux besoins des victimes.

1.8.2 Les limites auxquelles pallier

La recherche présente de nombreuses perspectives théoriques pour expliquer la victimisation, mais néglige souvent le point de vue de la victime. On tente d'expliquer leurs besoins par ce qu'on en sait, ou ce qu'on pense en savoir et on oublie souvent que la personne ayant l'air le plus affectée par un événement, n'est pas nécessairement celle le plus dans le besoin (Shapland *et al.*, 1985; Shapland, 1986). On envisage alors la situation d'un point de vue théorique, on demande l'avis des proches, des professionnels et des chercheurs, alors que la victime elle-même est bien souvent la source d'information la plus cruciale, celle qui permet de construire une représentation fiable. La réponse aux besoins des victimes fondée sur d'autres sources ne permet pas toujours d'en arriver à une solution optimale, comme on le

constate dans la procédure judiciaire actuelle : «There appears to be a mismatch between the victim's expectations of the system and the system's assumptions about victim's wishes» (Shapland *et al.*, 1985, p.94).

De plus, les recherches sur les victimes mettent généralement l'accent sur certains types de crimes particuliers. Certains vont se pencher sur les crimes sexuels, d'autres sur la violence conjugale; d'autres encore mettront l'accent sur les crimes contre la personne ou les crimes avec violence. Toutefois, la victimisation ne peut se limiter à ces domaines spécifiques. Dans un esprit d'analyse et un désir de compréhension, il est impératif de prendre en compte l'entièreté de ce qu'elle représente et ne pas limiter nos connaissances à des sphères aussi restreintes de la réalité, comme le font par exemple, les sondages de victimisation : ils s'intéressent certes à l'opinion des personnes victimes directes, mais ne tiennent compte de la victimisation que par quelques types de délits.

La présente recherche souhaite pallier aux limites énumérées ci-haut et ce, en évaluant prioritairement des moyens concrets de répondre au besoin de justice des victimes, soit : l'information et le contact humain. Parler directement à un procureur ou un intervenant est-il significatif pour les personnes victimes? L'information transmise par lettre a-t-elle le même effet que celle transmise de vive voix? Le contact avec un bon réseau informel est-il suffisant? Voilà des questions qui seront soulevées dans la présente recherche.

L'étude présentée ici proposera aussi une démarche laissant place aux victimes et s'appuyant sur un questionnaire administré directement à ces dernières et non à des intervenants, enseignants ou autres professionnels. L'opinion de la victime sera au cœur des résultats analysés et se veut la réponse directe aux questions posées dans cette recherche. Enfin, nous avons constitué notre échantillon sans discrimination quant au type de crime vécu, que ce soit en matière de crimes contre les biens ou contre la personne.

2. Méthodologie

2.1 Objectifs de recherche

Le sentiment de justice des personnes victimes se veut une variable centrale de la présente étude : non seulement s'agira-t-il de bien le définir, mais aussi de voir ce qui peut l'influencer. Dans l'objectif de cerner la manière dont se construit ce sentiment de justice à travers la procédure judiciaire, plusieurs besoins des personnes victimes entrent en ligne de compte et déterminent l'atteinte plus ou moins satisfaisante de cette justice tant recherchée.

Les besoins des victimes étant connus et reconnus par les chercheurs, l'évaluation de moyens permettant d'y répondre s'avère une suite logique en vue d'en arriver à une évaluation concrète du sentiment de justice. Les moyens retenus pour les fins de la présente sont d'une part, l'*information* et le *suivi* fournis par les acteurs et d'autre part, le *contact humain*; celui qui intervient entre les victimes et respectivement les CAVAC, les psychologues, les policiers, les procureurs et les proches des victimes.

L'objectif principal de la présente recherche est d'étudier les moyens de répondre aux besoins des personnes victimes à travers la procédure judiciaire criminelle. Pour y arriver, l'objectif a été construit comme suit :

- Évaluer les moyens de répondre au besoin de justice des victimes:
 - Analyser la prévalence de l'information;
 - Évaluer l'information en termes de réponse au besoin de justice;
 - Analyser la prévalence du contact humain;
 - Évaluer le contact humain en termes de réponse au besoin de justice.

En d'autres termes, il s'agira d'abord d'étudier l'ampleur et les caractéristiques associées à l'information et au contact humain afin de savoir non seulement comment

ils se déploient, mais aussi quelles caractéristiques du délit et/ou de la victime entrent en ligne de compte. Ainsi, la justice informationnelle sera évaluée selon l'offre et l'attente de suivi, donc essentiellement en termes de besoin d'information. Le besoin d'information nommé par plusieurs répondants sera-t-il satisfait et si oui, ce suivi sera-t-il d'une influence significative selon le sentiment de justice? Enfin, la justice interpersonnelle sera traitée selon le sentiment de justice perçu suite à chacun des types de contacts. Le sentiment de justice constitue une trame de fond d'importance dans la présente étude : il offre en effet le moyen de déterminer quantitativement la réponse aux besoins des victimes, ici en termes de besoin d'un soutien psychosocial.

2.2 Cueillette de données

Les statistiques dans lesquelles s'ancre la présente étude proviennent d'une base de données originale, fruit du travail d'une équipe de recherche. Le programme INFOVAC-Plus fut le point de départ de cette cueillette de données, permettant ainsi de rejoindre les différents participants. Ce programme d'information qui relève du ministère de la Justice vise à informer les victimes de l'autorisation par un procureur de la plainte relative à leur dossier, des chefs d'accusations retenus et enfin du rôle des victimes et témoins à la cour criminelle. Les victimes reçoivent aussi via ce programme un formulaire de *Déclaration de la victime* et de *Déclaration relative au dédommagement* et enfin, des informations et références vers les services du CAVAC, organisme responsable de l'actualisation du programme INFOVAC-Plus.

Une liste de noms et de coordonnées de victimes a été mise à la disposition de l'équipe de recherche, correspondant aux personnes ayant été informées par le biais du programme INFOVAC-Plus de décembre 2003 à mars 2004 à Montréal, Trois-Rivières et Sept-Îles. De cette manière, 3 263 personnes victimes ont été jointes par lettre, afin d'être invitées à participer au protocole de recherche mis en place. Les personnes intéressées à participer au projet devaient alors retourner le formulaire de consentement fourni par l'équipe de recherche. Enfin, une lettre était envoyée après deux à trois semaines pour relancer les victimes n'ayant pas répondu à la lettre originale. Les victimes ayant accepté de participer à la recherche étaient ensuite

contactées par téléphone afin de répondre de vive voix au questionnaire de l'équipe de recherche.

2.3 Temps de mesure

Le temps de mesure de cette étude prend place suite à l'acceptation de la victime de participer à l'étude et donc, quelque temps seulement après l'autorisation de la plainte par un procureur aux poursuites criminelles et pénales.

2.4 Outil de mesure

Le questionnaire administré comporte des questions majoritairement à choix de réponses, mais inclut aussi quelques questions ouvertes. Il couvre divers sujets d'intérêt victimologique et se divise en vingt-et-une sections distinctes. À partir des items compris dans ce questionnaire, nous avons retenu ceux se rattachant à notre sujet de recherche et aux concepts à l'étude. Précisons enfin que le questionnaire était disponible en anglais et en français.

2.5 Variable dépendante

Sentiment de justice. L'échelle évaluant le sentiment de justice ($\alpha = 0.777$) est le résultat de la mise en commun de deux items, soit «En général, trouvez-vous que les procédures utilisées pour votre cause étaient justes?» et «Quel est votre degré de satisfaction face aux procédures utilisées pour votre cause?». Les réponses à cette échelle peuvent varier de 1 à 5 (1= sentiment de justice très bas, 5= sentiment de justice très élevé). La variable est normalement distribuée et a une moyenne de 3,1271.

2.6 Variables indépendantes

2.6.1 Information

A) *Information sur les services d'aide.* Une variable dichotomique a été créée à partir de l'item «Avez-vous eu de l'information ou avez-vous été référé à un

groupe/organisation de soutien pour les victimes ou à des services offerts par les victimes?», avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

B) Information sur l'indemnisation. Une variable dichotomique a été créée à partir de l'item «Avez-vous reçu de l'information à propos du fond d'indemnisation provincial pour les victimes d'actes criminels?», avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

C) Information sur la Déclaration de la victime. Une variable dichotomique a été créée à partir de l'item «Vous souvenez-vous avoir reçu cette lettre?», en parlant de l'envoi INFOVAC-Plus contenant le formulaire de *Déclaration de la victime* et avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

D) Information sur le déroulement de l'enquête. Une variable dichotomique a été créée à partir de l'item «Qui vous a informé quant aux progrès de l'enquête». Il a alors été convenu que les victimes ayant répondu à cet énoncé avaient été informées de l'enquête et se voyaient alors attribuer un oui (1), les autres obtenaient un non (0).

2.6.2 Contact humain

A) Contact avec le CAVAC. La question «Après le crime, avez-vous eu recours à un ou plusieurs des services suivants?» a été transformée en variable dichotomique visant à savoir si les gens ont eu un contact direct avec le CAVAC, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

B) Contact avec un psychologue ou thérapeute. Cet item, en dichotomique, permet de savoir si les gens ont eu un contact direct avec un psychologue ou thérapeute, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

C) Contact avec le procureur. À l'item «J'ai été traité justement par le procureur de la couronne», les gens pouvaient répondre selon cinq degrés de satisfaction allant de «Fortement en accord» à «Fortement en désaccord». Une variable dichotomique a

été créée afin de déterminer si les gens avaient eu contact direct avec le procureur (1= oui, 0= non). En partant du fait que les gens ayant répondu à cet item ont eu un contact avec le procureur à leur dossier, ils se sont vu attribué le score «1». Les personnes n'ayant pas répondu à cette question n'avaient quant à eux pas eu ce type de contact et se sont vu attribuer le score «0».

E) Contact soutenu avec les policiers. Les victimes de l'échantillon ont eu contact avec les policiers dans une proportion de 98,9%. Ainsi, afin d'évaluer plus concrètement l'impact du contact avec les policiers, nous avons retenu une variable représentant plutôt le contact soutenu avec les policiers. Une échelle de 0 à 3 a été créée ($\alpha = 0.744$) à partir de trois items, soit «La police vous a-t-elle demandé si vous vouliez être avisé des développements concernant votre cas?», «Avez-vous été informé au sujet des progrès de la police dans l'enquête?» et «Qui vous a informé quant aux progrès de l'enquête?». Les réponses sur les trois items variant de «1» à «3» se sont vues attribuer le score final de «1». L'échelle a alors été changée en variable dichotomique permettant de savoir si les gens ont eu un suivi des policiers et avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

E) Soutien informel. Trois items variant de 0 à 5 ont été regroupés afin de déterminer si les gens avaient reçu du soutien informel. Cette échelle ($\alpha=0.815$) ayant un score de 0 à 5 (0= pas de soutien informel, 5= beaucoup de soutien informel) présentait une asymétrie négative importante. Le log naturel de cette échelle, le log en base 10 ainsi que le dénombrement n'ont pas permis de rendre cette variable normalement distribuée. La variable finale en est une de type dichotomique indiquant si les gens ont eu pas ou peu de soutien informel (les valeurs de 0 à 2,4 = 0) ou s'ils en ont eu beaucoup (les valeurs de 2,5 à 5 = 1). Les trois items utilisés pour créer cette variable sont «Immédiatement après le crime, avez-vous reçu du soutien de la part des membres de votre famille et/ou amis?», «Qu'elle a été la réaction de votre famille/amis/collègues de travail par rapport au crime?» et «Avez-vous reçu des commentaires négatifs ou vous a-t-on culpabilisé pour votre victimisation?».

2.6.3 Autres variables indépendantes

A) *Offre de suivi par les policiers.* La question «La police vous a-t-elle demandé si vous vouliez être avisés des développements concernant votre cas?» a été traitée en tant que variable dichotomique, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

B) *Suivi reçu.* La question «Avez-vous été informés au sujet des progrès de la police dans l'enquête?» a été traitée en tant que variable dichotomique, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

C) *Attente de suivi.* Afin de savoir si les répondants s'attendaient à recevoir un suivi de leur plainte ou s'ils avaient des attentes en ce sens, nous avons traité la question «Quand vous avez rapporté le crime, quelles étaient vos attentes envers le système de justice pénale?». Des cinq réponses proposées, nous avons relevé les personnes ayant répondu «Avoir des informations sur le contrevenant/crime» (1) et les autres (0), faisant ainsi une variable dichotomique.

Enfin, deux variables composées ont été créées. La première relève de la combinaison de la variable de *l'offre de suivi par les policiers (A)* avec celle du *suivi reçu (B)*. Puis, une deuxième variable a été conçue sur le même principe, cette fois avec la variable de *l'attente de suivi (C)* et de celle du *suivi reçu (B)*.

3. Résultats

Différentes caractéristiques ont été retenues afin de confronter nos variables principales et en quelque sorte de contrôler l'effet que ces caractéristiques pourraient avoir sur nos résultats. Ainsi, des caractéristiques du délit et de la victime ont été sélectionnées et mises de l'avant afin de mieux décrire l'échantillon avec lequel nous travaillons ici.

3.1 Les caractéristiques du délit

Lien avec le contrevenant. Variable dichotomique déterminant si la personne victime connaissait le contrevenant, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0). La question était «Est-ce que vous (ou la victime s'il s'agit d'un homicide) connaissiez la (les) personne(s) qui ont commis le crime, ou était-ce un étranger?».

Type de délit. À la question suivante «Quelle était la nature du crime? Était-ce?», onze catégories de crimes étaient proposées. Les gens interrogés ont indiqué le délit duquel elles ont été victimes pour la cause actuellement devant les tribunaux (ou le délit le plus important advenant une multitude d'infractions). Ces types de délits ont été regroupés en deux catégories, soit un crime contre la personne (1) ou un crime contre les biens (0). Certains délits ne pouvant être classés dans l'une ou l'autre des deux catégories ont été exclus, soit facultés affaiblies (N=4), bris de conditions (N=1), complot (N=1), délit de fuite (N=1), et extorsion/menaces (N=1).

Gravité du délit. Cinq variables ordinales ont été additionnées pour créer cette échelle sur la gravité du délit allant de 0 = gravité nulle à 5 = grande gravité. L'échelle a une distribution normale ainsi qu'un alpha de 0.618 et une moyenne de 2,4551. Elle est basée sur les items suivants : «Est-ce que la personne qui a commis le crime avait une arme, comme une arme à feu ou un couteau ou autre chose utilisée en guise d'arme?», «Est-ce que l'agresseur vous a menacé de quelque façon que ce soit?», «Est-ce que l'agresseur vous a attaqué physiquement?», «Pendant l'exécution du

crime, avez-vous senti que vous, ou quelqu'un d'autre, risquait d'être gravement blessé ou tué?» et «Avez-vous (ou la victime si homicide) été blessé physiquement lors de l'incident?».

3.2 Les caractéristiques de la victime

Victimisation antérieure. Les sujets ont répondu à la question «Avant l'incident dont nous avons discuté, aviez-vous déjà été victime d'un crime?». Une variable dichotomique a été construite à cet effet, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

Genre. Variable dichotomique, selon que le répondant est un homme (1) ou une femme (0).

Revenu. Variable ordinale en trois catégories, à savoir que les gens ont un revenu annuel de moins de 25 000\$ (1), 25 001 à 50 000\$ (2) ou plus de 50 000\$ (3).

Diplôme d'études secondaires (DES). Variable dichotomique indiquant si les répondants ont un DES, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

Scolarité post-secondaire. Variable indiquant le niveau de scolarité le plus élevé des participants. Seront évaluées, les études collégiales et universitaires ayant menées à l'obtention d'un diplôme post-secondaire, avec comme réponses possibles oui (1) ou non (0).

État de stress post-traumatique (ÉSPT). La variable d'ÉSPT a été utilisée afin de contrôler les relations possibles avec nos variables principales. Ce modèle fait appel à une évaluation de type auto-reportée de l'ÉSPT et tient compte de deux principaux facteurs, soit la fréquence (51 items) et la sévérité (68 items) des symptômes. En additionnant ces deux facteurs, le score total possible à l'Échelle Modifiée du Syndrome de Stress Post-Traumatique (MPSS) se situe entre 0 et 119. C'est ce score total que nous avons conservé pour mesurer l'ÉSPT. Le point limite de

référence pour un échantillon de la communauté est de 46 (Falsetti et al., 1993). Les gens ayant un score de 46 et plus sont considérés comme «positifs» sur l'échelle d'ÉSPT. La variable ainsi obtenue est normalement distribuée et la moyenne indique un score de 41,9. Enfin, la variable a été dichotomisée pour obtenir deux catégories, soit ÉSPT positif = 1 et ÉSPT négatif = 0.

3.3 Description de l'échantillon

Tel que mentionné précédemment, ce sont 3 263 lettres d'invitation à participer à la recherche qui ont été envoyées. De là, 2 725 (83,5%) lettres sont demeurées sans réponse, 306 (9,38%) sont revenues à l'expéditeur et 232 personnes victimes (7,11%) ont accepté de participer à l'étude. De ces personnes, ce sont finalement 188 (5,76%) victimes qui ont répondu au questionnaire.

Le taux de participation s'avère finalement faible comparé au nombre d'invitations envoyées. D'une part, il s'agit d'une réalité fréquemment observée en sciences sociales. D'autre part, la méthode ayant été utilisée afin de procéder au recrutement des répondants est à considérer. Il est question ici de consentement actif, à savoir un processus où les gens désirant participer à la recherche doivent manifester leur volonté de participer à la recherche en posant action afin de s'y inscrire. Des études faisant appel au consentement passif ont généralement un taux de participation plus élevé, dans la mesure où l'équipe de recherche accomplit elle-même la démarche menant au consentement. Toutefois, ces études sont plus critiquées, entre autres de par la plus grande pression que cette stratégie impose aux répondants (Wemmers et Cyr, 2006).

L'échantillon à l'étude est constitué de 188 personnes victimes. De ces répondants, 60,1% sont des femmes. L'âge moyen est de 38,7 ans, sur un intervalle allant de 15 à 77 ans. Un peu plus de la moitié des répondants comptent une victimisation antérieure au crime à l'étude (52,8%). La majorité des répondants (76,4%) a un diplôme d'études secondaires (DES), toutefois seulement 39,2% ont complété une scolarité post-secondaire menant à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales ou

universitaires. Enfin, 42,4% des répondants ont un revenu inférieur à 25 000\$ par année.

3.4 La prévalence de l'information

La présente section nous permet de prendre connaissance de l'étendue de l'information reçue par les victimes de notre échantillon (Tableau 1) et ce, indépendamment de la provenance de l'information. Quatre types d'information ont été retenus ici, soit l'information sur les services d'aide aux victimes, l'indemnisation, la *Déclaration de la victime* et enfin le déroulement d l'enquête.

Tableau 1
Prévalence de l'information reçue par les victimes

Information reçue	% de victimes
Infos sur les services d'aide aux victimes	59,6%
Infos sur l'indemnisation (IVAC, CNESST, SAAQ)	44,9%
Infos sur la <i>Déclaration de la victime</i>	81,4%
Infos sur le déroulement de l'enquête	41,5%

D'une part, on remarque des pourcentages bien différents selon le type d'information. Peu de gens (44,9%) ont été informés des droits et recours en ce qui a trait à l'indemnisation (IVAC, CNESST, SAAQ). Aussi, peu de gens ont reçu de l'information sur le déroulement de l'enquête (41,5%).

Puis, 81,4% des victimes ont été informées quant à la *Déclaration de la victime*. Dans tous les cas, les répondants ont aussi mentionné avoir été informées de manière proactive. Il s'agit là d'un pourcentage enviable démontrant une certaine efficacité du programme INFOVAC-Plus mentionné plus tôt et par lequel toutes les victimes sont informées de la *Déclaration de la victime* suite à l'autorisation de la plainte par le procureur.

En allant un peu plus loin dans la démarche, il est aussi possible d'observer la manière dont la *Déclaration de la victime* est présentée, utilisée et même voir si elle répond aux besoins des victimes. Dans 74,5% des cas, le procureur n'a jamais parlé du formulaire avec le répondant. Aussi, seulement 13,7% des victimes disent avoir été encouragées à le remplir par le procureur. Pourtant, c'est le procureur lui-même qui est au centre de la démarche quant à la présentation de ce document au tribunal.

De tous les répondants, 45,2% ont complété le formulaire de *Déclaration de la victime*, dont plus de la moitié (52,4%) disent l'avoir fait pour s'exprimer, avoir une voix dans la procédure. En termes de sentiment de justice, le test de moyenne ne s'avère pas significatif quant au fait d'avoir rempli ou non la *Déclaration de la victime*.

3.5 L'information et le sentiment de justice

Des types d'informations citées plus haut, deux ressortent des analyses bivariées comme significatifs, à savoir l'information sur les services d'aide aux victimes et l'information sur le déroulement de l'enquête. Le sentiment de justice des personnes victimes étant plus élevé quand elles ont accès à ces informations (voir Tableau 2), nous verrons plus loin à déterminer leur effet en mode multivarié.

À ce stade, il apparaît important de regarder de plus près les deux variables composées quant à l'information offerte, souhaitée et/ou transmise.

La démarche consistant à porter plainte aux policiers suite à la victimisation relève de différentes motivations. Ici, plusieurs répondants (40,7%) ont dit avoir dénoncé le crime en entretenant des attentes en matière d'information sur leur dossier, par exemple obtenir un suivi sur son déroulement : cela constitue donc l'expression d'un besoin d'information. Dans certains cas (42,4%), les victimes disent même s'être fait offrir un tel suivi lors du contact avec les policiers. Concrètement, ce sont 46,1% des victimes qui disent avoir finalement reçu un suivi relatif aux progrès de l'enquête.

Parmi les victimes auxquelles les policiers n'ont pas offert de suivi de leur dossier (voir Tableau 3), celles ayant tout de même reçu un suivi présentent un sentiment de justice plus élevé; leur besoin d'information a donc été satisfait. Chez les répondants qui n'ont pas reçu de suivi de la part des policiers, le sentiment de justice le plus élevé est celui des victimes auxquelles le suivi n'avait pas été offert. C'est donc dire que la déception est plus grande chez celles qui ont eu une offre qui ne s'est finalement pas concrétisée, les autres ne sachant peut-être même pas que le suivi était possible.

Tableau 2
Tests de moyennes entre les variables d'information et le sentiment de justice

Information	% des victimes	Sentiment de justice	Eta
Services d'aide	Oui :	3,2818	Eta : 0,158
	Non :	2,8873	Sig. 0,034
Indemnisation	Oui :	3,0000	Eta : 0,086
	Non :	3,2115	Sig. 0,308
Déclaration de la victime	Oui :	3,1520	Eta : 0,043
	Non :	3,0152	Sig. 0,562
Déroulement enquête	Oui :	3,4805	Eta : 0,250
	Non :	2,8654	Sig. 0,001

Tableau 3
Sentiment de justice en fonction de la variable composée sur l'offre de suivi par les policiers

	N	Sent. Justice
Pas offert	80	3,0256
Pas de suivi (0/0)		
Pas offert	39	3,2895
Reçu suivi (0/1)		
Offert	39	2,9211
Pas reçu suivi (1/0)		
Offert	30	3,4815
Reçu suivi (1/1)		

Pour la deuxième variable composée (voir Tableau 4), le sentiment de justice le plus bas s'observe chez les victimes qui avaient des attentes de suivi et qui ne l'ont pas reçu. On retrouve ici un besoin d'information non comblé. Les victimes sans attentes en ce qui a trait au suivi ont quant à elles un sentiment de justice moyen, le sentiment de justice le plus élevé correspondant aux personnes qui avaient des attentes et ont effectivement reçu un suivi de leur dossier par les policiers.

Tableau 4
Sentiment de justice en fonction de la variable composée sur les attentes des victimes quant à l'information qui leur sera transmise sur leur dossier

	N	Sent. Justice
Attentes Pas de suivi (1/0)	67	2,8571
Pas d'attentes Pas reçu suivi (0/0)	53	3,0392
Pas d'attentes Reçu suivi (0/1)	43	3,2024
Attentes Reçu suivi (1/1)	25	3,8600

Enfin, suite à une analyse de régression linéaire, l'information sur le déroulement de l'enquête ressort encore une fois du lot comme une variable d'importance, en fait la seule variable significative sur le plan de l'information en mode multivarié.

En tant qu'instrument de mesure, le sentiment de justice permet de valider l'importance de l'information chez les victimes. La réponse à ce besoin est importante certes, mais plus encore, on dénote aussi l'importance de l'information sur le déroulement de l'enquête, faisant en sorte que nous devons nous pencher sur le contact avec les policiers afin de savoir s'il est aussi relié au sentiment de justice.

Tableau 5
Analyse de régression linéaire des variables d'information mises
en lien avec le sentiment de justice

R2 : 8,7%		t	Bêta	Sig
Sent. justice	Infos services d'aide	1.771	0.151	0.079
Sent. justice	Infos déroul. de l'enquête	2.626	0.216	0.010
Sent. justice	Infos droits et recours	-1.632	-0.139	0.105
Sent. justice	Infos Déclaration de la victime	0.690	0.057	0.492

3.6 La prévalence du contact humain

Suite à une plainte policière, les victimes se voient rencontrer nombres d'acteurs périphériques, que ce soit des intervenants (CAVAC ou psychologues), le procureur, les policiers ou encore certains de leurs proches qui leur apporteront du support. Le Tableau 6 présente les statistiques descriptives relatives à la prévalence du contact humain, soit le fait d'avoir eu un contact personnalisé avec l'un des acteurs mentionnés ci-haut.

Les contacts établis par les victimes sont donc, en ordre d'importance, avec les policiers (98,9%), vu le contact au moment de la plainte, le soutien informel (81,9%), les procureurs (34,0%), le CAVAC (23,4%) et enfin le psychologue (22,3%). Le contact soutenu auprès des policiers et prenant place dans l'analyse présentée ici représente quant à lui 59,0%.

Tableau 6
Prévalence du contact humain chez les personnes victimes

Variables	Oui (%)	Non (%)
Contact avec le CAVAC	23,4	76,6
Contact avec un psychologue	22,3	77,7
Contact avec le procureur	34,0	66,0
Contact soutenu des policiers	59,0	41,0
Réseau de soutien informel	81,9	8,1

3.7 Le contact humain et le sentiment de justice

Le tableau 7 rassemble des statistiques allant de pair avec le sujet principal de la présente recherche, soit l'investigation du sentiment de justice chez les personnes victimes en relation avec les caractéristiques du délit et de la victime, mais aussi et surtout avec les contacts humains établis en cours de procédure.

On remarque que le contact avec les intervenants du CAVAC occasionne un sentiment de justice plus faible. Tel que mentionné plus tôt, ce type de contact intervient dans les cas où le crime est d'une gravité plus importante. À partir de cette observation, il est possible de croire que les gens qui vont chercher de l'aide ont subi davantage de séquelles suite à l'acte criminel et que c'est précisément cette raison qui les a incités chercher de l'aide. Aussi, le contact avec les policiers se distingue des autres formes de contact; en effet, les victimes ayant eu un contact soutenu avec les policiers éprouveraient un sentiment de justice plus fort. Des analyses sur ces résultats, en mode multivarié, nous permettront plus loin de savoir si ces contacts conservent leur importance ou s'ils se trouvent être des contacts de deuxième ordre.

Tableau 7
Sentiment de justice pour les variables indépendantes descriptives
et les variables indépendantes de contact humain

Variables	Sentiment de justice
Âge	-0.064
Genre	0.019
Victim. antérieure	0.053
Région	0.025
Revenu	-0.004
DES	0.030
Scolarité post-sec	0.096
Lien contrev.	0.178*
Type de délit	0.025
Gravité du délit	-0.022
Contact CAVAC	0.175*
Contact psychologue	0.127
Contact soutenu policiers	0.244**
Contact PPCP	0.094
Soutien informel	0.137

p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

Une analyse de régression linéaire a aussi été effectuée auprès de diverses combinaisons des variables à l'étude (voir Tableau 8). Les résultats obtenus montrent que 14,3% de la variance s'explique par les variables retenues dans la présente étude. À ce stade, le contact avec les policiers ressort comme une variable d'importance en termes de sentiment de justice pour les victimes. Enfin, tel que vu dans les analyses bivariées, le contact avec le CAVAC, un service d'aide, ressort comme coexistant avec un sentiment de justice plus faible.

Tableau 8
Analyse de régression linéaire des variables de contact humain
mis en lien avec le sentiment de justice

R2= 14,3%		t	Bêta	Sig
Sentiment de justice	Contact psychologue	-1,449	-0,103	0,149
Sentiment de justice	Contact CAVAC	-2,467	-0,178*	0,015
Sentiment de justice	Contact PPCP	-0,652	-0,047	0,515
Sentiment de justice	Contact soutenu policiers	2,146	0,185*	0,033
Sentiment de justice	Soutien informel	1,342	0,096	0,181
Sentiment de justice	Attentes/Suivi	1,815	0,151	0,071
Sentiment de justice	Offre/Suivi	-0,095	-0,007	0,924

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

3.8 Les caractéristiques du délit et de la victime

Enfin, les caractéristiques du délit et celles de la victime ont été liées aux variables de contact humain afin d'éclairer les résultats présentés plus haut et de tenter de mieux comprendre ce qu'ils signifient (voir Tableau 9).

Il apparaît que les victimes ayant eu un contact avec les services du CAVAC sont plus âgées; elles détiennent majoritairement un niveau de scolarité post-secondaire et connaissaient le contrevenant. Quant aux répondants ayant eu recours aux services d'un psychologue, ils connaissaient le contrevenant et le délit qu'elles ont déclaré présente un plus haut taux de gravité.

Tableau 9
Corrélations entre les variables indépendantes descriptives
et les variables de contact humain

Variables	Contact CAVAC	Contact psycho.	Contact procureur	Contact soutenu des policiers	Soutien informel
Âge	0,175*	0,127	0,094	0,244**	0,137
Genre	0,054	0,113	0,026	0,020	0,119
Victim. antérieure	0,053	0,092	0,002	0,105	0,223**
Revenu	0,069	0,039	0,012	0,095	0,182*
DES	0,019	0,042	0,050	0,203**	0,063
Scolarité post-sec	0,143*	0,073	0,013	0,023	0,027
Lien contrev.	0,247***	0,143*	0,107	0,018	0,135*
Type de délit	0,083	0,101	0,077	0,021	0,086
Gravité du délit	0,151	0,233**	0,100	0,017	0,191*
ESPT	0,306***	0,231**	0,137*	0,061	0,184*

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

En ce qui a trait au contact soutenu avec les policiers, les variables significatives indiquent que les victimes en contact avec les policiers sont plus âgées et qu'elles ont davantage atteint le niveau du Diplôme d'études secondaires. Quant au soutien du réseau informel, il présente plusieurs relations significatives. Les gens ayant déclaré un bon apport ont plus souvent vécu une victimisation antérieure. Elles ont généralement un revenu plus élevé et connaissent le contrevenant. La gravité du délit associée est aussi plus élevée.

Enfin, nous avons choisi de contrôler la relation que pouvaient présenter nos variables avec l'ÉSPT. De tous les types de contacts humains à l'étude, seul celui avec les policiers n'est pas lié à un ÉSPT plus élevé.

4. Discussion

4.1 Introduction

À la fin des années 80, on cumule déjà quelques projets expérimentaux en ce qui a trait à l'aide et aux services aux victimes d'actes criminels (Wemmers, 2003). La disponibilité de cette information a incité le gouvernement mettre de l'avant des initiatives permettant aux victimes de disposer de davantage de programmes et de droits; c'est dans ce contexte que la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* a été adoptée le 16 juin 1988.

En plus de définir la notion de *victime d'acte criminel*, cette loi provinciale mentionne les droits des victimes; parmi ceux-ci : le droit d'être traitée avec respect et courtoisie, d'être indemnisée, d'être informée et enfin, d'avoir accès à des services d'aide relevant directement de son état. Toutefois, l'ensemble de ces droits est sans force exécutoire, c'est-à-dire que leur non-respect n'occasionne en aucun cas une réprimande ou un ajustement en faveur des victimes.

C'est donc avec ces droits en tête que nous entamons la discussion sur nos résultats. Si l'information et le contact humain apparaissent comme des moyens de répondre aux besoins des victimes, ils favorisent aussi l'application des droits énoncés dans la Loi de 1988. Voyons maintenant si cette dernière a un impact sur le terrain, en observant la manière dont elle transparait dans nos résultats .

4.2 La prévalence de l'information et son rôle en termes de réponse aux besoins des victimes

4.2.1 Information judiciaire

Dans notre échantillon, 41,8% des répondants ont dit s'être attendu, dès le moment où ils ont porté plainte, à recevoir de l'information sur le déroulement de l'enquête. Dans ces circonstances, comment alors interpréter le fait si peu de victimes affirment

avoir entretenu des attentes en ce qui a trait à l'information sur leur dossier? Ce faible taux laisse penser que, parmi tous les répondants, plusieurs ignorent qu'ils ont le droit d'être informés.

Dans les faits, ce sont 46,1% des répondants qui ont reçu un suivi au sujet de l'information judiciaire liée à leur dossier, ce qui nous semble représenter un taux plutôt faible, qui laisse clairement voir que le droit des victimes à l'information n'est pas systématiquement respecté. Les différents acteurs impliqués semblent souvent oublier qu'informer les personnes victimes, c'est aussi les aider à reprendre le contrôle sur leur vie, leur permettre de prévenir une éventuelle victimisation, mais aussi exercer un impact majeur sur leurs impressions envers la procédure judiciaire (Wemmers et Raymond, 2011).

Tel que mentionné plus haut, 41,8% des victimes ont dit s'attendre à recevoir des informations sur le déroulement du dossier suite à la plainte. Dans nos résultats, on remarque que peu importe si les victimes ont reçu une offre des policiers quant au suivi de leur dossier, celles ayant finalement reçu ce suivi présentent le sentiment de justice le plus élevé de l'échantillon. Il appert dès lors que l'offre du service seule est insuffisante si elle ne se voit pas actualisée et accompagnée d'information concrète et utile. Notamment, celle portant sur le déroulement de l'enquête contribue, dans notre échantillon, à alimenter un meilleur sentiment de justice chez les personnes victimes.

Aussi, si l'on compare les deux groupes de victimes ayant reçu un suivi de leur dossier suite à la plainte, on remarque que celles qui s'étaient vu offrir un suivi au préalable présentent un sentiment de justice plus élevé que celles n'ayant pas bénéficié de cette offre. Il devient alors pensable que si l'offre de suivi a son importance, le contact avec les policiers pourrait lui aussi constituer une variable d'influence à surveiller.

Enfin, les attentes des victimes en matière de suivi ont aussi un effet sur le sentiment de justice. Les personnes entretenant des attentes figurent dans les catégories de victimes ayant le plus bas sentiment de justice (si elles n'obtiennent pas le suivi attendu) et le plus haut sentiment de justice (si le suivi a été effectué). Celles ayant déclaré avoir été sans attentes particulières en matière de suivi présentent quant à elles un sentiment de justice moyen, que le suivi ait ou non été effectué. En conséquence, il convient de se demander si la possibilité de recevoir un suivi crée en elle-même des attentes qui, elles sont susceptibles d'avoir un impact direct sur le sentiment de justice, que le suivi ait ou non été reçu. Les victimes ont assurément besoin d'être tenues informées, mais encore faut-il les renseigner sur cette possibilité.

La justice informationnelle semble de prime abord reposer essentiellement sur l'information portant sur la procédure judiciaire; toutefois, l'information sur les services d'aide de même que sur le déroulement du dossier suite à la plainte au policier en constituent tout autant des fondements de première importance (Wemmers, 2010), spécialement dans un contexte où la majorité des personnes victimes aimeraient être tenues informées des suites de leur plainte, mais où plusieurs ne parviennent pas à obtenir cette information (Wemmers, 1996).

4.2.2 Information sur l'indemnisation

44,9% des victimes affirment avoir reçu de l'information sur les programmes d'indemnisation; ce sont donc 84 personnes victimes, sur les 188 ayant répondu au questionnaire, qui n'ont pas été tenues informées des droits et recours à leur portée en termes d'indemnisation (IVAC, CNESST et SAAQ) et qui n'y auront possiblement pas accès, malgré leurs besoins. En effet, connaître l'existence de tels recours est non seulement reconnu pour constituer un facteur important, mais c'est celui qui, au final, déterminera si une personne fera ou non une demande d'indemnisation (Shapland, 1986).

4.2.3 Information sur la *Déclaration de la victime*

Nous avons présenté plus haut des résultats pour le moins enviables quant à l'information sur la *Déclaration de la victime*. En effet, 81,4% des victimes interrogées dans le cadre de l'étude auraient été tenues informées de l'existence de ce document. Il s'agirait aussi chez la plupart d'entre elles d'une information qui leur est parvenue de manière proactive, ce qui, d'une part, rappelle l'importance de mettre de l'avant cette caractéristique des services (Shapland *et al.* 1985; Davis *et al.*, 1996) et d'autre part, incite à vanter les mérites d'un programme tel que l'INFOVAC-Plus. Néanmoins, comment expliquer que seulement 54,8% des victimes affirment avoir complété la *Déclaration de la victime*?

Il s'avère que, pour 74,5% des victimes, le procureur n'a jamais parlé du formulaire avec elles. De surcroît, seulement 13,7% des répondants ont dit avoir été encouragées par le procureur à le faire; dès lors, il devient difficile pour les victimes de croire que l'appareil judiciaire souhaite effectivement leur participation. Pour elles, remplir la *Déclaration de la victime*, c'est signifier la volonté de participer activement au processus, sans compter que ce document peut agir en tant que médiation favorisant l'établissement d'un contact humain (Sanders *et al.*, 2001). En effet, remplir la *Déclaration de la victime* ne suffit pas à développer un sentiment de justice; cette action doit s'accompagner d'un contact humain permettant de poser des questions, de comprendre et d'échanger.

Lorsqu'il est question de participation, nombreuses sont les victimes qui disent vouloir s'impliquer davantage dans le système de justice et toute la procédure qu'il représente. Nul doute qu'il est possible de répondre aux besoins des victimes tout en favorisant cette participation et cela, sans penser qu'il s'agirait là d'une manière de leur donner le contrôle sur la sentence et sans bafouer les droits des contrevenants (Sanders *et al.*, 2001). À propos de la *Déclaration de la victime*, la recherche confirme que les victimes souhaitent que leur participation s'étende au-delà de ce formulaire (Waller, 2010), document, par ailleurs, dont l'usage actuel ne semble pas répondre à

leurs besoins (Laflamme-Cusson, 1990; Sanders *et al.*, 2001; Wemmers, 2009). En particulier, Laflamme-Cusson (1990) rappelle à quel point les procureurs considèrent souvent les conséquences vécues par les victimes comme trop habituelles (36,9%) pour voir de l'intérêt à les communiquer à la cour; d'autres jugent que le document n'amène aucun fait nouveau ou que l'information qu'il présente est tout simplement inutile ou inappropriée (Henley et Davis, 1994; Englebrecht, 2011), ce qui ferait de sa présentation un facteur sans influence sur le résultat (Sanders *et al.*, 2001). Si le procureur n'y croit pas, comment arrivera-t-il à convaincre la victime de l'importance de sa participation?

Comme nous le mentionnions, dans le cadre de notre étude, 54,8% des répondants ont complété la *Déclaration de la victime*; il s'agit bel et bien là d'un résultat confirmant les études citées plus tôt, qui présentent, elles, des taux de réponse plutôt faible de 45,7% dans le cas de celle réalisée par Laflamme-Cusson, 1990) et de 30,0% dans le cas de celle de Sanders *et al.*, 2001.

Des gens ayant rempli la *Déclaration de la victime*, 27,1% affirment l'avoir fait pour avoir une voix, une participation active. Au final, on remarque toutefois que, comme l'indique en général la recherche, peu importe que les victimes remplissent ou non le formulaire, cette satisfaction seule n'est pas significative sur le plan de la satisfaction envers la procédure (Sanders *et al.*, 2001; Mastrocinque, 2010) ou celui de la manifestation du sentiment de justice. Pour avoir un impact réel, il semble donc que tout programme doive favoriser la présence d'une interaction. Donner de l'information, oui, mais plus encore, avoir une participation, poser des questions et comprendre de quoi il s'agit.

Sur la base de telles statistiques, qui nous offrent la possibilité de mieux comprendre le faible taux de réponse à la *Déclaration de la victime*, il est à penser que si les victimes sont bel et bien informées de l'existence de cette procédure par la poste via le programme INFOVAC-Plus, elles auraient besoin d'un contact ultérieur avec un

des acteurs périphériques pour leur parler de la démarche et peut-être même remplir la *Déclaration de la victime*.

4.2.4 Information sur les services d'aide

Dans la présente étude, ce sont 59,6% des répondants qui affirment avoir obtenu de l'information sur les services d'aide aux victimes. Cette proportion peut paraître d'importance, mais ce qu'il faut retenir ici, c'est plutôt que 72 personnes victimes n'ont reçu aucune information leur permettant de connaître les services d'aide et d'y recourir au besoin. Le développement des programmes proactifs devient alors une priorité (Shapland *et al.*, 1985; Davis *et al.*, 1996), dans la mesure où, si les victimes ne parviennent pas d'elles-mêmes à contacter les services professionnels, on doit s'assurer que ces derniers se rendent jusqu'à elles, ce qui constitue sans aucun doute un bon moyen d'arriver à répondre de manière plus adéquate à leurs besoins (Brickman, 2003).

Plusieurs victimes interrogées dans le cadre d'une panoplie d'études ont répondu ne pas connaître l'existence des services d'aide (Kelly, 1984; Elias, 1985; Henderson, 1985; Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Maguire et Corbett, 1987; Shapland, 1988; Davis et Henley, 1990; Waller, 1990b; Davis, Lurigio et Skogan, 1996; Hoyle, 1998; Brickman, 2003). Dans l'objectif de les voir utiliser ces services, l'information et la référence par les différents acteurs judiciaires devient primordiale (Skogan *et al.*, 1990) : les gens doivent connaître les services pour les utiliser et des initiatives doivent être mises en place en ce sens.

4.2.5 Justice informationnelle

En regard à la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, l'information occupe une place de choix en termes de défense et de promotion des droits des victimes. Cette loi aborde le droit à l'information judiciaire, l'information sur les droits et recours, incluant l'indemnisation et les services d'aide en matière sociale et de santé. Sans l'accès à ces informations, il est difficile de nommer certains besoins (Shapland *et al.*, 1985; Elias, 1986; Shapland, 1986; Shapland, 1988) et d'avoir accès à certains

droits, même sans force exécutoire. Mais, au-delà de cette loi, le caractère public de l'information judiciaire laisse lui aussi présager un accès direct à ce que recherchent plusieurs victimes : l'information sur le cheminement de leur dossier et l'issue de la procédure judiciaire (Howley, 1982; Baril, Durand, Cousineau et Gravel, 1983; Kelly, 1983; Kelly, 1984; Shapland, 1984; Shapland, Willmore et Duff, 1985; Elias, 1986; Shapland, 1988; Waller, 1990a; Frazier et Haney, 1996; Waller, 2010; Baril, 2002; Laxminarayan, Bosmans, Porter et Sosa, 2013). Cela dit, il semble en aller tout autrement dans la réalité!

Informées de la suite des procédures, les victimes se sentent plus efficaces et entretiennent un plus grand sentiment de justice (Lind *et al.*, 1990) et se sentent traitées plus justement (Wemmers, 1996), ce qui les incite à exercer leur droit – enchâssé dans la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels – à un traitement respectueux et courtois.

L'information se retrouve donc parmi les éléments constitutifs du sentiment de justice éprouvé par les répondants de notre échantillon. À ce sujet, nos résultats montrent que les types d'informations qui ressortent comme allant de pair avec le sentiment de justice sont, en mode bivarié, l'information sur les services d'aide, l'information sur le déroulement de l'enquête et ultimement, en mode multivarié, l'information sur le déroulement de l'enquête.

4.3 La prévalence du contact humain et son rôle en termes de réponse aux besoins des victimes

4.3.1 Le contact avec le CAVAC

Ce sont 23,4% des victimes de notre échantillon qui ont rapporté avoir eu un contact direct avec le CAVAC, ce qui accrédite les résultats observés dans la recherche consultée dans le cadre du présent projet; par exemple, dans l'étude de Maguire et Corbett (1987), 25% des répondants manifeste le désir d'obtenir un service d'aide en plus du soutien informel. Perreault (2015) avance même que seuls 14% des

répondants auraient eu un contact avec les services d'aide formels, possiblement en raison d'un manque de visibilité, l'information quant à l'existence des services reste souvent inadéquate.

Enfin, les victimes ayant eu contact avec le CAVAC attirent notre attention de façon particulière : comme nous le mentionnions précédemment, ce contact ressort comme une variable d'intérêt en lien avec le sentiment de justice. Comment alors expliquer que ce lien soit de nature négative, à savoir que le contact d'une victime avec le CAVAC soit relié à un sentiment de justice moins élevé.

Dans notre échantillon, les victimes ayant été en contact avec le CAVAC présentent un revenu faible (52,4% d'entre eux gagnent moins de 25 000\$/an) et présentent en plus grande proportion un ÉSPT (moyenne de 63,7674, par rapport à 41,0640 pour les autres). Aussi, elles connaissent davantage le contrevenant (c'est le cas de 84,1% d'entre elles) et ont été confrontées majoritairement à un crime contre la personne (82,5%). À signaler ici, les victimes de notre échantillon présentent toutefois une victimisation multiple dans une même proportion, qu'elles aient eu contact avec le CAVAC ou non.

D'une part, les victimes en contact avec les services d'aide formels présenteraient des caractéristiques différentes des autres, notamment en ce qui a trait à leur revenu – plus faible –, à leur victimisation – multiple – et aux difficultés post-traumatiques rencontrées, plus importantes dans leur cas (Friedman *et al.*, 1982; Davis *et al.*, 1996). En ce qui concerne particulièrement le revenu, la recherche nous apprend que les victimes indépendantes financièrement évaluent les policiers comme plus justes (Hickman et Simpson, 2003) et présentent par conséquent un sentiment de justice plus élevé. Les victimes consultant les services d'aide disposent en général d'un revenu plus faible, ce qui peut cadrer avec leur sentiment de justice moins élevé. Pour ce qui est de la victimisation multiple, il est reconnu qu'elle s'associe souvent à une opinion moins favorable au sujet des services policiers (Van Dijk, 2001) et du système de justice (Manseau et Grenier, 1979); encore une fois, il s'agit de

caractéristiques présentes chez les victimes de notre échantillon ayant eu recours aux services d'aide. En outre, une majorité de ces dernières connaissent le contrevenant, menant là aussi à une satisfaction moins grande de la procédure judiciaire (Erez et Tontodonato, 1992). Enfin, les victimes de crimes contre la personne expriment davantage un besoin de services d'aide psychologique (Ten Boom et Kuijpers, 2012); elles manifestent également un sentiment de justice plus faible que celles qui ont fait face à un crime contre la propriété (Belmokhtar, 2007; Rauschenbach, 2010a).

L'ÉSPT jouerait lui aussi un rôle majeur dans l'explication de ce lien de nature négative. D'abord, les victimes ayant eu recours aux services d'aide présentent davantage de troubles découlant de l'ÉSPT; on peut ainsi penser qu'il s'agit de personnes vivant davantage de réactions découlant de l'évènement éprouvant un plus grand besoin d'aide extérieure et subissant parfois des conséquences cristallisées par le temps, mais aussi une victimisation intense et répétée.

4.3.2 Le contact avec le procureur

Dans la présente recherche, seulement 34% des répondants de l'échantillon affirment avoir eu un contact direct avec le procureur de la Couronne à leur dossier. C'est donc dire que près des deux tiers n'ont pas rencontré cet acteur judiciaire suite au dépôt des accusations. Rappelons ici que, même si le procureur de la Couronne n'est pas l'avocat de la victime, il n'en demeure pas moins qu'il exerce une fonction de messenger des intérêts de cette dernière au sein de la procédure judiciaire (Caplow, 1998); pour cette raison, il se devrait d'établir un lien avec la victime en vue de l'amorce du dossier à la cour. Or, dans l'état actuel de la situation, le contact avec le procureur n'est pas ressorti de nos analyses comme un élément entretenant un lien significatif avec le sentiment de justice. Cependant, dans une étude réalisée au Québec par Wemmers et Cyr (2006a), plus de 90% des victimes ont dit trouver important d'avoir la possibilité de pouvoir discuter de leur cause avec le procureur chargé de leur dossier.

4.3.3 Le contact avec les policiers

En mode bivarié, le contact avec les policiers (98,9%), voire le contact soutenu avec ceux-ci (59%), sont plus fréquents qu'avec le procureur (34%). Bien que le contact avec les policiers au moment de la plainte fasse monter en flèche les statistiques, n'empêche que le contact avec le procureur, lui, demeure faible. Il ressort aussi des analyses que les victimes qui ont bénéficié d'un contact soutenu avec les policiers ont développé un sentiment de justice plus élevé (3,3738) que ceux ayant eu contact avec le procureur (2,9677).

Dans le cadre d'une recherche conduite aux Pays-Bas (Wemmers, 1996), les victimes, bien que tenues informées dans une mesure similaire, ont identifié avoir reçu un traitement plus juste de la part des policiers (79%) que de la part des procureurs (19%). Le contact humain est alors ressorti ici comme une variable d'intérêt; les victimes ont en effet vécu davantage de rencontres directes avec les policiers qu'avec les procureurs, ce qui se remarque aussi au sein de notre échantillon. On apprend en outre que l'élément le plus retenu par les gens ayant eu un contact avec les policiers est le traitement reçu (Tyler, 2001) et que la qualité du contact humain va possiblement au-delà de la valeur des autres tâches accomplies par les acteurs avec lesquels elles ont transigé (Wemmers, 2010).

Enfin, en mode multivarié, la variable du contact soutenu avec les policiers est toujours significative en termes de contact humain. Une fois de plus, les policiers ressortent comme un groupe d'acteurs constituant un pilier important de l'intervention auprès des victimes, parce qu'il se situerait ainsi au centre de la réponse à leurs besoins. Au demeurant, parce qu'ils se présentent les premiers aux victimes suite à l'évènement, les policiers sont une pierre angulaire de l'intervention (Morrisette et Wemmers, 2016), ce qui confirme le principe évoqué plus haut, voulant que *What comes first matters* (Van den Bos, Lind et Wilke, 2001; Van den Bos et Lind, 2002). Par ailleurs, les policiers représentent souvent le contact le plus déterminant dans l'évaluation que les victimes formulent à propos du système (Shapland *et al.*, 1985,

Shapland, 1988), ils sont même parfois les seuls acteurs judiciaires à entrer en contact direct avec elles (Jerin et Moriarty, 1998).

En accord avec les recherches dans notre domaine, la présente étude permet donc d'affirmer que le contact avec les policiers constitue le plus important parmi les contacts humains établis par les victimes, que ce soit en raison de leur rencontre succédant rapidement au délit ou du caractère officiel que revêtent les interactions avec les officiers de justice.

4.3.4 Le soutien informel

81,9% des répondants qui affirment avoir bénéficié d'une aide importante de la part de leur réseau de soutien informel. Toutefois, malgré ce large recours aux proches, ce sont tout de même 23,4% d'entre eux qui ont eu recours au CAVAC et 22,3% à un psychologue.

En matière de soutien psychosocial, on pense d'emblée aux proches des victimes, famille et amis. Le soutien informel demeure la ressource la plus sollicitée par les victimes (Friedman *et al.*, 1982; Skogan *et al.*, 1990; Davis *et al.*, 1996; Brickman, 2003). Mais, malgré ce recours important aux proches, plusieurs sentiront tout de même le besoin de faire appel à des ressources professionnelles (Shapland, 1986; Waller, 2010); la recherche faisant état de 25% des victimes mentionnant le recours à l'aide professionnelle (Maguire et Corbett, 1987), nos données sont similaires.

Même si le support de type informel est de loin le plus mentionné, dans certaines circonstances, l'aide professionnelle trouve aussi sa place, que ce soit en raison du malaise appréhendé de se confier aux proches (Maguire et Corbett, 1987), du manque de connaissances de ces derniers sur la victimisation (Rauschenbach, 2010b) ou encore de leur lien avec le contrevenant (Felson et Paré, 2005).

4.3.5 Justice interpersonnelle

En ce qui a trait au contact humain, la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels prévoit plusieurs avenues, que l'on pense au droit d'être traitée avec respect et courtoisie – qui implique l'établissement d'un contact de qualité – ou du droit au soutien médical, psychologique et social. Enfin, la Loi rappelle aussi l'importance de l'accès et de la référence à tout service jugé nécessaire au vu de l'état de la victime.

Le contact humain ressort lui aussi comme un élément important dans la construction d'un sentiment de justice chez les personnes victimes. À cet effet, nous avons vu plus tôt que non seulement les victimes ont davantage de contact avec les policiers qu'avec les procureurs, mais que ces contacts avec les policiers accompagnent un sentiment de justice plus élevé, l'enjeu n'étant pas tant quantitatif que qualitatif (Wemmers et Cyr, 2006b). Les bons contacts (Shapland *et al.*, 1985; Skarlicki et Folger, 1997) et la qualité des interactions (Erez, *et al.*, 1997; Cattaneo et Goddman, 2009; Elliot, Thomas et Ogloff, 2012) permettent aux différents intervenants d'agir comme facilitateurs en l'absence de justices distributive et procédurale; plus encore, les victimes ont besoin du contact humain qui semble aller de pair avec le besoin d'information (Sanders *et al.*, 2001), tous deux se présentant comme la dyade fondamentale des besoins des victimes.

Le traitement reçu par les différents acteurs constitue également un facteur à considérer quand vient le temps d'évaluer les interactions (Shapland, 1984; Erez, *et al.*, 1997) : les contacts personnalisés permettent à la victime de sentir que quelqu'un s'occupe d'elle et de croire en l'importance de ce contact (Reeves, 1985). Le contact humain aurait même une importance plus grande que l'information transmise (Wemmers, 2010).

4.4 Conclusion

La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels de 1988 a certainement constitué un geste précurseur en matière d'aide aux victimes au Québec. En votant cette loi,

l'Assemblée nationale a mis en place un cadre de référence important en ce qui a trait aux droits des victimes, mais aussi aux services qui allaient maintenant être mis en place.

Néanmoins, bien que les droits des victimes furent énoncés pour inspirer la pratique, ils n'ont pas toujours pu tenir le coup contre ceux des accusés, protégés par la Charte canadienne des droits et libertés de 1982. Bénéficiant de cet appui «béton», les contrevenants ont pu faire respecter leurs droits et encore plus, contribuer à faire jurisprudence avec des démarches ayant abouti aux instances supérieures, ce qui a plus rarement été le cas des victimes, dont les droits ont certes été formulés, mais non accompagnés d'une force exécutoire. Si l'intention était bonne à la base, elle se sera montrée fort insuffisante. En effet, le caractère non officiel de tels droits laisse libres tous les acteurs d'agir en conformité ou non avec le contenu de la loi de 1988. En résulte par exemple la rareté de l'information disponible aux victimes et le manque de contact humain dans leurs interactions avec le système de justice, comme nous l'avons montré dans la présente étude.

5. Conclusion

L'objectif du présent travail était d'évaluer les moyens de répondre aux besoins des victimes en termes d'information et de contacts humains. Suite à nos analyses bivariées, il apparaît nettement que l'information sur les services d'aide et sur le déroulement de l'enquête vont de pair avec la construction d'un sentiment de justice chez les personnes victimes. Sur le plan du contact humain, on note que le contact avec le CAVAC et le contact soutenu avec les policiers représentent eux aussi des variables liées au sentiment de justice. Ainsi, que l'on parle d'information ou de contact humain, il ressort de cette étude que le sentiment de justice entre en relation étroite avec l'assistance et l'accueil obtenus auprès des services d'aide et des policiers. Enfin, en mode multivarié, le CAVAC et les policiers ressortent du lot comme des acteurs d'intérêt.

5.1 La théorie

5.1.1 La justice interactionnelle et les besoins des victimes

En ce qui a trait à la justice sociale, l'établissement d'un lien de qualité avec l'autorité semble central, surtout quand on doit laisser une tierce personne exercer le contrôle. Quelle définition les victimes se font-elles de la justice? Plusieurs théories se sont prononcées à ce sujet au cours des décennies : après avoir adopté la vision d'une justice distributive, les scientifiques se sont tournés vers la justice procédurale, s'attardant alors à la procédure plutôt qu'au résultat.

La justice de la procédure permet de favoriser la confiance envers les institutions et la récupération suite à l'évènement ; elle laisse également place à la participation de la victime dans la procédure (Wemmers, 2014). Plus qu'une question de sentence ou de punition, cette forme de justice statue que la procédure doit elle aussi avoir été satisfaisante. Le contrôle sur la procédure (*process control*) implique pour les victimes de pouvoir donner de l'information à la cour, d'avoir une voix; on pense alors au recours à la *Déclaration de la victime*. Dans la foulée, le contrôle sur la décision

(*decision control*), ouvre à la possibilité d'accepter ou non le résultat encouru entre autres par le travail mené par la tierce partie; en l'occurrence, le procureur aux poursuites criminelles et pénales.

La recherche présentée en appui à notre propre étude indique que les personnes victimes cherchent davantage à exercer un contrôle sur la procédure que sur le résultat : elles souhaitent être partie prenante d'un dispositif qui, le plus souvent, les exclut. Ce sont d'ailleurs 49,4% des répondants qui ont affirmé avoir rempli la *Déclaration de la victime* dans le but précis de s'exprimer à la cour.

Bies et Moag (1986) ont contribué à la réflexion sur la justice procédurale en y intégrant la notion de *lien dans la procédure judiciaire*, qui s'incarne par exemple sous la forme d'un lien avec les autorités. Deux éléments caractérisent la ligne à suivre, soit les justices informationnelle et relationnelle.

À la base de la présente recherche, les besoins des victimes ont été considérés ici sous l'angle de l'information et du contact humain et ce, afin de déterminer si les services mis en place répondent aux besoins des personnes victimes d'actes criminels. Nos résultats permettent d'entrevoir l'importance des services d'aide bien sûr, mais surtout l'importance et l'influence des policiers en matière de réponse aux besoins. Il ressort de nos analyses que l'information sur le déroulement de l'enquête et le contact soutenu avec les policiers sont, en mode multivarié, les moyens les plus sensibles de répondre au besoin de justice. En accord avec ces résultats, le contact avec le CAVAC est considéré fondamental dans le parcours des victimes. Les intervenants, de même que les policiers, sont vus comme des acteurs centraux pour les personnes victimes, en raison de leur statut, des services qu'ils offrent, mais aussi – dans le cas des policiers – en raison de la primauté de leurs actions dans la séquence de la procédure judiciaire.

5.1.2 Les alternatives

Sur un plan strictement théorique, des alternatives devront être développées pour combler les lacunes constatées dans la transmission de l'information et dans l'établissement du contact humain. Sanders *et al.* (2001) proposent deux avenues qui permettraient d'accentuer la satisfaction des personnes victimes, à la fois envers la procédure et envers leurs propres besoins.

Ils proposent, d'une part, de voir la victime comme une partie intégrante de la procédure, soit qu'un avocat lui soit attribué, soit qu'elle soit considérée comme partie civile. Elles pourraient alors participer activement à la présentation des preuves, ou à la formation de commentaires et de chefs d'accusation, bref, elles trouveraient là le moyen d'exprimer librement leurs opinions et préoccupations. Une telle proposition s'accorde avec l'esprit de nos résultats, qui nous incitent de même à penser que la victime, ainsi intégrée à la procédure, y trouverait à la fois de l'information sur le déroulement et l'issue de son dossier, de même qu'un contact humain avec les acteurs principaux, dont au premier chef les policiers, qui ressortent comme des acteurs d'importance.

D'autre part, Sanders *et al.* (2001) mettent de l'avant l'idée de justice réparatrice, dont l'objectif consiste à réintégrer la personne victime dans la procédure et de lui redonner cet «empowerment»; en effet, plus le système encouragera la participation des victimes, plus la procédure sera satisfaisante pour elles. La justice réparatrice paraît alors donner aux acteurs judiciaires l'opportunité d'inclure les personnes victimes, de redonner un sens à leur présence dans la procédure, ce qui constituerait une réponse pertinente à leurs besoins, en favorisant leur participation, le développement de contacts humains et, enfin, leur confiance dans la possibilité de retrouver réparation.

L'appareil judiciaire tel qu'on le connaît actuellement propose de fait une relation bilatérale entre le contrevenant et l'État, la victime se voyant reléguée au second

plan. Certains acteurs, voire même certains chercheurs, s'inquiètent de l'arrivée de la victime dans la procédure judiciaire. Comme Sanders *et al.* (2001), Wemmers et Cyr (2004) opposent eux aussi à cette vision des choses l'établissement d'une justice réparatrice qui, elle, encourage cette participation. Articulée à un ensemble de mises en place possibles pour chacune des parties prenantes à la procédure – soit la victime, le contrevenant, la communauté et le gouvernement (Van Ness et Strong, 2002) –, la justice réparatrice facilite de manière réaliste l'inclusion de la victime à la mesure de ce qu'elle recherche, c'est-à-dire une voix et non un contrôle sur la décision (Folger, 1977; Lind *et al.*, 1990; Wemmers et Cyr, 2004). Encore plus, une véritable justice réparatrice ne peut s'exercer que si la procédure intègre des intervenants et autres professionnels formés qui sauront comprendre les réactions et conséquences présentes chez la victime (Randall et Haskell, 2013).

Ces avenues méritent certainement qu'on s'y attarde dans le cadre de recherches futures, afin de trouver les meilleurs moyens de répondre aux besoins des personnes victimes. Il devient dès lors fondamental de nous interroger à savoir si la justice réparatrice peut à elle seule répondre aux besoins des victimes ou si l'on doit plutôt se tourner vers un amalgame de deux procédures, soit le système judiciaire actuel et la justice réparatrice, comme une combinaison indissociable.

5.2 La pratique

5.2.1 L'information sur les services d'aide

On peut comprendre que les victimes veuillent être référées vers les services d'aide. D'ailleurs, la proactivité de ces services permet de rejoindre des personnes victimes qui, sans cette intervention proactive, n'auraient sans doute pas accès aux services d'aide professionnels. On peut dès lors penser aux programmes d'information offerts par les CAVAC (CAVAC-Info, INFOVAC-Plus) dont la qualité première est précisément la proactivité. Chaque année, les victimes dont la plainte a été autorisée par un procureur seront rejointes par l'un de ces programmes, que ce soit par lettre ou par téléphone. Les services d'aide sont alors portés à la connaissance des

victimes et elles peuvent elles-mêmes faire le choix d'y avoir recours ou non. Rappelons que ces propositions s'inscrivent dans le contexte où seulement 59,6% des victimes interrogées dans le cadre de notre étude disent avoir été informées de la présence de ces services, ce qui laisse certainement place à amélioration.

À cet effet, pensons aussi aux différents projets de référence policière mis de l'avant par les CAVAC et plusieurs corps policiers. On parle alors d'ententes officielles et permettant l'échange d'information entre les deux groupes, faisant en sorte que les services policiers développent eux aussi une démarche proactive. Acteurs centraux en matière de contacts avec les victimes et de circulation d'informations propres à répondre à leurs besoins, les policiers peuvent devenir des alliés de taille pour les services d'aide comme les CAVAC.

5.2.2 L'information sur le déroulement de l'enquête

Un autre avantage de la proactivité des services d'aide est que des organismes tels les CAVAC, par exemple, une fois connus des victimes, sont en mesure de leur offrir le suivi judiciaire de leur dossier et en conséquence, de les tenir informées de la procédure judiciaire liée à leur plainte. Elles peuvent alors recevoir des mises à jour ponctuelles soit par la poste ou par téléphone. Les victimes ont alors accès à une quantité appréciable de renseignements sur la procédure judiciaire : conditions de remise en liberté, dates d'audiences, décisions prises à la cour et finalement, résultat de la procédure judiciaire. Aussi, elles peuvent être accompagnées dans leurs démarches auprès des commissions de libérations conditionnelles québécoise et fédérale, ce qui fait en sorte également de les éclairer sur la gestion de la sentence.

Enfin, les CAVAC et les services policiers sont en position d'informer convenablement les personnes victimes sur le déroulement de l'enquête, de même que sur l'ensemble des étapes qui succèdent au dépôt de la plainte, qui peuvent leur être décrites et expliquées en tout temps.

5.2.3 Le contact avec le CAVAC et les policiers

Tel que mentionné plus tôt, les CAVAC et plusieurs services policiers disposent actuellement d'ententes officielles leur permettant de travailler dans une proximité encore plus grande. Des intervenants des CAVAC occupent actuellement des bureaux situés dans les postes de police, ce qui facilite les références et une cointervention encore plus poussée.

Les deux sources de contacts humains considérées significatives dans la présente étude travaillent donc déjà ensemble et représentent une équipe de choix avec laquelle établir et conserver des contacts suite à une victimisation. Au cœur de ce partenariat privilégié, policiers et intervenants des CAVAC sont en mesure de répondre à la fois aux besoins d'information et de contact humain des victimes.

5.3 Recommandations

5.3.1 Sentiment de justice

La recherche nous apprend que la satisfaction des victimes est généralement bonne suite à la première entrevue avec les policiers ((Shapland, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Elliott *et al.*, 2012); toutefois, on note une baisse de satisfaction tout au long de la procédure judiciaire qui suit et ce, sans jamais arriver à retrouver la satisfaction de départ (Shapland, 1984; Shapland *et al.*, 1985; Wemmers, 1996). Peu de victimes présentent d'ailleurs un contentement aussi grand à la fin qu'au début de la procédure (Wemmers et Raymond, 2011), principalement parce qu'elles considèrent problématique le fait de ne pas savoir ce qui se passe durant la procédure et qu'elles perçoivent un désintéressement de la part des policiers (Shapland, 1984).

Néanmoins, la présente étude a montré que les contacts les plus importants pour les victimes, spécialement en ce qui a trait au développement du sentiment de justice, sont les contacts soutenus avec les policiers et les contacts avec les intervenants des CAVAC. À la lumière de ce résultat, il apparaît pertinent d'évaluer le caractère

possiblement dynamique du sentiment de justice, qui pourrait varier dans le temps selon l'information reçue et les suivis effectués en cours de procédure. Dans un même ordre d'idées, il serait indiqué de chercher à savoir si les contacts établis en début de processus judiciaire perdurent et si la qualité de ces interactions est stable.

5.3.2 Contact humain

Suivant les résultats de la présente étude, le contact avec les policiers et les services d'aide sont identifiés comme des contacts significatifs pour les personnes victimes. De là, le contact humain, comme réponse à leurs besoins, mériterait d'être étudié de manière plus détaillée dans les recherches futures, afin de comprendre la façon dont il doit s'effectuer. D'une part, évaluer s'il y a un moment idéal pour initier le contact auprès des victimes. D'autre part, reconnaître les spécificités des contacts, que ce soit ceux effectués par téléphone ou en face-à-face. Enfin, toutes caractéristiques du contact que les personnes victimes pourraient identifier comme d'importance, comme par exemple : le nombre de contacts, la multiplicité des contacts ou le fait de garder un lien avec le même acteur tout au long de la procédure.

5.3.3 Réponse aux besoins des victimes

En termes de réponse aux besoins des victimes, les ententes signées entre corps policiers et CAVAC dans plusieurs régions du Québec sont certes un pas dans la bonne direction; malheureusement, pour diverses raisons, certaines municipalités n'ont toujours pas emboîté le pas. La collaboration amorcée suite à ces ententes représente un projet digne d'intérêt qui mériterait d'être entendu à la grandeur de la province. L'évaluation de ces projets dits de référence policière étant actuellement en cours, il sera intéressant de voir jusqu'où cette initiative peut se montrer utile sur le terrain. À notre sens, les CAVAC et les services policiers tiennent une place de choix dans la réponse aux différents besoins des victimes; il s'agit donc là d'un partenariat plus que significatif.

5.3.4 Situation contemporaine

La présente recherche s'appuie sur des données émergeant d'une base de données datant de décembre 2003 à mars 2004. Suite aux résultats obtenus et en raison de l'avancement et du développement des services aux victimes ces dernières années, il faudra envisager dans un avenir rapproché de nous pencher sur la situation actuelle en matière de sentiment de justice. Les nouveaux services, projets et collaborations entre les différents acteurs peut-elle nous aider à interpréter autrement le sentiment de justice? La plus grande proactivité des services aura-t-elle un impact sur ce sentiment, étroitement lié à la perception d'avoir eu accès à une procédure juste?

5.4 La place de la personne victime

Afin d'en arriver à une réponse favorable à ses besoins, il est impératif de cesser de marginaliser la victime en aménageant une place de choix à l'expression de ses besoins. Il apparaît clairement à l'issue de cette recherche que la victime peut et doit jouer un rôle actif dans la procédure judiciaire et dans toutes les démarches périphériques. Nous savons maintenant qu'il est possible de le faire et ce, tout en protégeant les droits reconnus aux contrevenants.

Le travail des différents acteurs côtoyant la personne victime a été étudié de près dans ce mémoire et laisse paraître des avenues intéressantes en termes de besoin d'information et de contact humain. En terminant, il apparaît important de rappeler que l'essence même de ce mémoire aura été la personne victime, dans son entièreté, dans tout ce que représentent ces besoins. Répondre aux besoins des victimes, c'est penser des politiques, mettre en place des services et leur trouver une place bien méritée. Enfin, c'est aussi être à l'écoute, être présent et surtout, comme acteurs, toujours garder en tête que ce sont elles, les victimes, que nous devons garder au cœur de nos préoccupations.

Bibliographie

Abbiati, M. (2010). Impact of Lay Support and Justice Experience on Crime Victim's immediate and postassault Emotions. *Droits et émotions : Le rôle des émotions dans les processus de régulation juridique et sociale* (Travaux CETEL no.58, septembre 2010, p. 85-120). Genève, Suisse : CETEL.

Allen, M. (2014). *Victim Services in Canada, 2011/2012. Juristat*, Catalogue No. 85-002-X, Canadian Centre for Justice Statistics. Statistics Canada.

Ashworth, A. (1993). Victim Impact Statements and Sentencing, *The Criminal Law Review*, 498-509.

Baril, M. (2002). *L'envers du crime*. Paris, France : L'Harmattan.

Baril, M., Durand, S., Cousineau, M. et Gravel, S. (1983). *Mais nous, les témoins...* Montréal, Université de Montréal, École de criminologie.

Bell, M.E., Perez, S., Goodman, L.A., et Dutton, M.A. (2011). Battered Women's Perceptions of Civil and Criminal Court Helpfulness: The Role of Court Outcome and Process, *Violence against women*, 17(1), 71-88.

Belmokhtar, Z. (2007). Les victimes face à la justice : le sentiment de satisfaction sur la réponse judiciaire, *Infostat justice*, Numéro 98, décembre 2007. P. 1-4. Repéré sur le site du Ministère de la justice, République française : http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_infostat98.pdf

Bennett, L., Goodman, L. et Dutton, M. A. (1999). Systemic Obstacles to the Prosecution of a Battering Partner. A victim perspective. *Journal of Interpersonal Violence*, 14(7), 761-772.

Bies, R.J., et Moag, J.S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. Dans R.J. Lewicki., B.H. Sheppard., M.H. Bazermann. *Research on negotiation in organizations volume I* (p. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press.

Bradford, B. (2011). Voice, neutrality and respect : Use of victim support services, procedural fairness and confidence in the criminal justice system. *Criminology and Criminal Justice*, 11(4), 345-366.

Brickman, E. (2003). *Development of a National Study of Victim Needs and Assistance*. Report submitted to the US Department of Justice. Award No. 98-VF-GX-0011.

Campbell, R. (1998). The Community Response to Rape: Victims' Experiences with the Legal, Medical and Mental Health Systems, *American Journal of Community Psychology*, 26(3), 355-379.

Caplow, S.(1998). What If There Is No Client?: Prosecutors as "Counselors" of Crime Victims, *Clinical Law Review*, 5(1), 1-47.

Cattaneo, L.B. et Goodman, L.A. (2009). Through the Lens of Therapeutic Jurisprudence: the Relationship Between Empowerment in the Court System and Well-Being for Inmate Partner Violence Victims, *Journal of Interpersonal Violence*, 25(3), 481-502.

Chalmers, J., Duff, P. et Leverick, F. (2007). Victim impact statements: Can work, do work (for those who bother to make them). *Criminal Law Review*, (May), 360-379.

Colquitt, J.A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.

Davis, R.C. et Henley, M. (1990). Victim Service Program. Dans A.J. Lurigio, W.G. Skogan et R.C. Davis (Eds), *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs* (Vol. 25, 157-171). Newbury Park, CA, Sage.

Davis, R.C., Lurigio, A.J. et Skogan, W.G. (1996). Services for Victims: A Market Research Study, *International Review of Victimology*, 6(2), 101-115.

Davis, R.C. et Smith, B.E. (2006). The effects of victim impact statement on sentencing decisions: A test in a urban setting, *Justice Quarterly*, 11(3), 453-469.

Davis, R.C. et Taylor, B.G. (1997). A Proactive Response to Family Violence : The Results of a Radomized Experiment, *Criminology*, 35(2), 307-333.

Dawson, M. et Dinovitzer, R. (2001). Victim cooperation and the prosecution of domestic violence in a specialized court, *Justice Quarterly*, 18(3), 593-622.

De Mesmaecker, V. (2014). *Perceptions of Criminal Justice*, Oxon: Routledge.

Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis of distributive justice?, *Journal of Social issues*, 31(3), 137-149.

Edwards, I. (2004). An Ambiguous Participant: The Crime Victim and Criminal Justice Decision-Making. *British Journal of Criminology*, 44(6), 967-982.

Elias, R. (1983). The Symbolic Politics of Victims Compensation, *Victimology: An International Journal*, 8, 1-2, 213-224.

Elias, R. (1985). *Victims of the system: Crime victims and compensation in American politics and criminal justice*. Transaction Publishers.

Elias, R. (1986). *The Politics of Victimization: Victims, Victimology, and Human Rights*. New York: Oxford University Press.

Elliott, I., Thomas, S., et Ogloff, J. (2014). Procedural justice in victim-police interactions and victims' recovery from victimisation experiences, *Policing and Society, An International Journal of Research and Policy*, 24(5), 588-601.

Elliot, I., Thomas, S.D.M., et Ogloff, J.R.P. (2012). Procedural justice in contacts with the police: the perspective of victims of crime, *Police Practice and Research: An International Journal*, 13(5), 437-449.

Englebrecht, C.M. (2011). The Struggle for "Ownership of Conflict": An Exploration of Victim Participation and Voice in the Criminal Justice System, *Criminal Justice Review*, 36 (2), 1-23.

Epstein, D. (1999). Effective Intervention in Domestic Violence Cases: Rethinking the Roles of Prosecutors, Judges and the Court System, *Yale Journal of Law and Feminism*, 11(3), 3-50.

Erez, E. (1999). Who's Afraid of the Big Bad Victim? Victim Impact Statements as Victim Empowerment and Enhancement of Justice. *Criminal Law Review*. p. 545-556.

Erez, E. et Roberts, J. (2007). Victim Participation in the Criminal Justice System. Dans R.C. Davis, A.J. Lurigio et S. Herman (Eds), *Victims of Crime* (3e éd.). Thousand Oaks, Californie: Sage Publications.

Erez, E., Roeger, L. et Morgan, F. (1997). Victim Harm, Impact Statements and Victim Satisfaction with Justice: An Australian Experience, *International Review of Victimology*, 5(1), 37-60.

Erez, E. et Tontodonato, P. (1992). Victim participation in sentencing and satisfaction with justice, *Justice Quarterly*, 9(3), 393-417.

Falsetti, S., Resnick, H.S., Resick, P.A., et Kilpatrick, D.G. (1993). The modified PTSD symptom scale: A Brief Self-Report Measure of Posttraumatic Stress Disorder. *The Behavior Therapist*, June, 161-162.

Felson, R.B., Messner, S.F. et Hoskin, A. (1999). The Victim-Offender Relationship and Calling the Police in Assaults. *Criminology*, 37(4), 931-948.

Felson, R.B. et Paré, P.P. (2005). The Reporting of Domestic Violence and Sexual Assault by Nonstrangers to the Police. *Journal of Marriage and Family*, 67(3), 597-610.

Finn, M.A. (2013). Evidence-Based and Victim-Centered Prosecutorial Policies: Examination of Deterrent and Therapeutic Jurisprudence Effects on Domestic Violence. *Criminology and Public Policy*, 12(3), 443-472.

Folger, R. (1977). Distributive and Procedural Justice: Combined Impact of "Voice" and Improvement on Experienced Inequity, *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(2), 108-119.

Ford, J., Rompf, E.L., Faragher, T. et Weisenfluh, S. (1995) Case outcomes in domestic violence court: Influence of judges, *Psychological Reports*, 77, 587-594.

Frazier, P.A. et Haney, B. (1996). Sexual Assault Cases in the Legal System: Police, Prosecutor, and Victim Perspectives, *Law and Human Behavior*, 20(6), 607-628.

Friedman, K., Bischoff, H., Davis, R. et Person, A. (1982). *Victims and Helpers: Reactions to Crime*. Report submitted to the US Department of Justice. Award No. 79-NI-AX-0059.

Folger, R. (1977). Distributive and Procedural Justice: Combined Impact of "Voice" and Improvement on Experienced Inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35(2), 108-119.

Greenman, S. (2010). Using Procedural Justice to Explore the Relationship between Victim Satisfaction with Police and Victim Participation in Prosecution (Mémoire de maîtrise, University of Maryland, College Park, Md). Repéré à <http://hdl.handle.net/1903/10767>

Goetz, M. (2014). Reparative Justice at the International Criminal Court: Best practice or tokenism? Dans J. Wemmers (ed.) *Reparation for Victims of Crimes against Humanity: The healing role of reparation*. Routledge.

Gover, A.R., Brank, E.M. et MacDonald, J.M. (2007). A Specialized Domestic Violence Court in south Carolina: An Example of Procedural Justice for Victims and Defendants, *Violence Against Women*, 13(6), 603-626.

Hartman, J.L. et Belknap, J. (2003). Beyond the Gatekeepers: Court Professionals' Self-Reported Attitudes about and Experiences with Misdemeanor Domestic Violence Cases, *Criminal Justice and Behavior*, 30(3), 349-373.

Henderson, L.N. (1985). The Wrongs of Victim's Rights, *Stanford Law Review*, 37(4), 937-1021.

Henley, M., Davis, R.C et Smith, B.E. (1994). The Reactions of Prosecutors and Judges to Victim Impact Statements, *International Review of Victimology*, 3(1-2), 83-93.

Herman, J.L. (2005). Justice From the Victim's Perspective. *Violence Against Women*, 11(5), 571-602.

Hickman, L.J. et Simpson, S.S. (2003). Fair Treatment or Preferred Outcome? The Impact of Police Behavior on Victims Report of Domestic Violence Incidents. *Law and Society Review*, 37(3), 607-634.

Howley, J. A. (1982). Victim: Police Interaction and Its Effects on Public Attitudes to the Police.

Hoyle, C. (1998). *Negotiating Domestic Violence: Police, Criminal Justice and Victims*. Oxford: Oxford University Press.

Hoyle, C. et Sanders, A. (2000). Police Response to Domestic Violence : From victim choice to Victim Empowerment, *British Journal of Criminology*, 40(1), 14-36.

Jerin, R.A. et Moriarty, L.G. (1998). *Victims of Crime*. Nelson-Hall Publishers.

Kelly, D. (1990). Victim Participation in the Criminal Justice System. Dans A.J. Lurigio, W.G. Skogan et R.C. Davis (Eds), *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs* (Vol. 25, 172-187). Newbury Park, CA, Sage.

Kelly, D.P. (1983). Victims' Percetions of Criminal Justice, *Pepperdine Law Review*, 11(1), 15-22.

Kelly, D.P. (1984). Delivering Legal Services to victims: An Evaluation and Prescription, *The Justice System Journal*, 9(1), 62-86.

Kulik, C.T. et Holbrook, R.L. Jr (2000). Demographics in Service Encounters: Effects of Racial and Gender Congruence on Perceived Fairness. *Social Justice Research*, 13(4), 375-402.

Laflamme-Cusson, S. (1990). La déclaration de la victime au tribunal: évaluation de l'expérience du Palais de Justice de Montréal, *Criminologie*, 23(2), 73-88.

Laxminarayan, M. (2012). Procedural justice and psychological effects of criminal proceedings : The moderating effect of offense type. *Social Justice Research*, 25(4), 390-405.

Laxminarayan, M., Bosmans, M., Porter, R. et Sosa, L. (2013). Victim Satisfaction with Criminal Justice: A Systematic Review, *Victims & Offenders, An International Journal of Evidence-based Research, Policy, and Practice*, 8(2), 119-147.

Laxminarayan, M. Henrichs, J. et Pemberton, A. (2012). Procedural and interactional justice : A comparative study of victims in the Netherlands and New South Wales, *European Journal of Criminology*, 9(3), 260-275.

Lens, K., Pemberton, A. et Bogaerts, S. (2013). Heterogeneity in Victime Participation : A new perspective on delivering a victim impact statement. *European Journal of Criminology*, 10 (4), 479-495).

Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory?. In *Social exchange* (pp. 27-55). Springer US.

Lind, E.A., Kafner, R. et Earley, P.C. (1990). Voice, Control, and Procedural Justice: Instrumental and Noninstrumental Concerns in Fairness Judgments, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(5), 952-959.

Lind, E.A., Kray, L. et Thompson, L. (2001). Primacy Effects in Justice Judgments: Testing Predictions from Fairness Heuristic Theory, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 85(2), 189-210.

Lind, E.A. et Tyler, T.R. (1988). The Social Psychology and Procedural Justice, Critical Issues in Social Justice, Series Editor: Melvin, J. Lerner.

Littleton, H.L. (2010). The Impact of Social Support and Negative Disclosure Reactions on Sexual Assault Victims : A Cross-Sectional and Longitudinal Investigation. *Journal of Trauma & Dissociation*, 11(2), 210-227.

Machura, S. (1998). Introduction : Procedural Justice, Law and Policy, *Law and Policy*, 20(1), 1-14.

Maguire, M. (1985). Victims' Needs and Victim Services: Indications from Research, *Victimology: An International Journal*, 10, 1-4, 539-559.

Maguire, M. (1991). The Needs and Rights of Victims of Crime, *Crime and Justice*, 14, 363-433.

Maguire, M. et Corbett, C. (1987). *The Effects of Crime and the Work of Victims Support Schemes*. Hants, England: Gower.

Maguire, M et Shapland, J. (1990). The Victims movement in Europe, In A. Lurigio, W. Skogan et R. Davis (ed.) *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs*. Newbury Park, CA, Sage Publications, 211-230.

Manikis, M. (2012). Recognizing Victims' Role and Rights During Plea Bargaining: A fair Deal for Victims of Crime. *Criminal Law Quarterly*, 58 (3-4), 411-441.

Manseau, H. et Grenier, H. (1979). Les petits commerçants victimes de vol à main armée en quête de justice. *Criminologie*, 12(1), 57-65.

Mastrocinque, J.M. (2010). An Overview of the Victims' Rights Movement: Historical, Legislative, and Research Developments, *Sociology Compass*, 4(2), 95-110.

Mawby, R. I. (1988). Victims' needs or victims' rights: alternative approaches to policy making'. *Victims of Crime: A New Deal*, 127-137.

Morrisette, M. et Wemmers, J. (2016). L'influence thérapeutique de la perception de justice informationnelle et interpersonnelle sur les symptômes de stress post-traumatique des victimes de crimes. *Revue canadienne de criminologie et justice pénale*, 58(1), 31-55.

Munch, C. (2012). Les services aux victimes au Canada, 2009/2010. Statistiques Canada.

Murphy, K. et Barkworth, J. (2014). Victim Willingness to Report Crime to Police: Does Procedural Justice or Outcome Matter Most?, *Victims & Offenders: An International Journal of Evidence-based Research, Policy, and Practice*, 9(2), 178-204.

Myers, M.A. et Hagan, J. (1979). Private and Public Trouble: Prosecutors and the Allocation of Court Resources, *Social Problems*, 26(4), 439-451.

Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings, *Social Justice Research*, 15(4), 313-325.

O'hara, E.A. (2005). Victim Participation in the Criminal Process, *Journal of Law and Policy*, 13, 229-248.

Parent, C. (1995). La Déclaration de la Victime au Niveau de la Sentence : Une Mesure Adaptée aux Besoins des Victimes, *Revue générale de droit*, 26, 127-132.

Paternoster, R., Brame, R., Bachman, R. et Sherman, L.W. (1997). Do Fair Procedures Matter? The Effect of Procedural Justice on Spouse Assault, *Law and Society Review*, 31(1), 163-204.

Perreault, S. (2015). Criminal Victimization in Canada, 2014. *Juristat*, Catalogue No. 85-002-X, Ottawa, Statistique Canada.

Rauschenbach, M. (2010a). Les attentes émotionnelles des victimes et leur expérience du système pénal (Suisse). Dans A. Flückiger, R. Roth et C.-N. Robert (dir.), *Droits et émotions : Le rôle des émotions dans les processus de régulation juridique et sociale* (Travaux CETEL no.58, septembre 2010, p. 33-84). Genève, Suisse : CETEL.

Rauschenbach, M. (2010b). La reconstruction de la victime après une agression. Quel est le rôle perçu de la justice et du soutien informel et formel ? *Droits et émotions : Le rôle des émotions dans les processus de régulation juridique et sociale* (Travaux CETEL no.58, septembre 2010, p.121-158). Genève, Suisse : CETEL.

Reeves, H. (1985). Victims Support Schemes : The United Kingdom Model, *Victimology*, 10, 679-686.

Roberts, J.V. (2009). Listening to the crime victim : Evaluating victim input at sentencing and parole. In: M. Tonry (Ed) *Crime and Justice: A review of research* (347-412). Chicago IL: University of Chicago Press.

Roberts, J. V., et Edgar, A. (2006). Victim impact statements at sentencing: Judicial experiences and perceptions. *Department of Justice Canada, Ottawa*.

Roberts, J.V. et Erez, E. (2004). Expression in sentencing: Exploring the expressive function of victim impact statements. *International Review of Victimology*, 10, 223-244.

Roberts, J.V. et Erez, E. (2010). Communicating at sentencing: The expressive function of victim impact statements. Dans A. Bottoms and J.V. Roberts (Eds) *Hearing the Victim: Adversarial Justice, Crime Victims and the State*. Cullompton, Devon: Willian Publishing.

Roberts, J. V. et Manikis, M. (2010). Victim impact statements at sentencing: The relevance of ancillary harm, *Canadian Criminal Law Review*, 15 (1), 1-25.

Sanders, A., C. Hoyle, R. Morgan et E. Cape. (2001). Victim impact statements: Don't work, Can't work. *Criminal Law Review*, pp. 447-458.

Schafer, S. (1968). *The victim and his criminal: A study in functional responsibility* (Vol. 34). New York: Random House.

Shapland, J. (1984). Victims, the Criminal Justice System and Compensation, *British Journal of Criminology*, 24(2), 131-149.

Shapland, J. (1985). The Criminal Justice System and the Victim, *Victimology: An International Journal*, 10, 1-4, 585-599.

Shapland, J. (1986). Victim Assistance and Criminal Justice System : The Victim's Perspective. Dans E. Fattah (Eds) *From Crime Policy to Victim Policy : Reorienting the Justice System*. London : MacMillan Press Ltd.

Shapland, J. (1988). Fiefs and Peasants: Accomplishing Change for Victims in the Criminal Justice System. Dans M. Maguire et J. Pointing (Eds), *Victims of crime: A New Deal?* (187-194).

Shapland, J., Willmore, J. et Duff, P. (1985). *Victims in the Criminal Justice System*, Aldershot, Gower Publishing.

Sherman, M.F., Smith, R.J. et Sherman, N.C. (1983). Racial and Gender Differences in Perceptions of Fairness: When Race is Involved in a Job Promotion. *Perceptual and Motor Skills*, 57, 719-728.

Skarlicki, D.P. et Folger, R. (1997). Retaliation in the Workplace : The Roles of Distributive, Procedural, and Interactional Justice, *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 434-443.

Skogan, W.G., Davis, R.C. et Lurigio, A.J. (1990). *Victims' Needs and Victim services: Final Report to the National Justice Institute*. Report submitted to the US department of Justice. Award No. 88-IJ-CX-0047.

Stanko, E.A. (1981). The Impact of Victim Assessment on Prosecutor's Screening Decisions: The Case of the New York County District Attorney's Office, *Law and Society Review*, 16(2), 225-239.

Sumner, C.J. (1987). Victim Participation in the Criminal Justice System. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 20(4), 195-217.

Ten Boom, A. et Kuijpers, K. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, 18 (2), 155-179.

Thibaut, J. W., et Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. L. Erlbaum Associates.

Tufts, J. (2000). Attitudes du public face au système de justice pénale. *Juristat*, 20 : Centre canadien de la statistique juridique.

Tyler, T.R. (1988). What Is Procedural Justice? Criteria Used by Citizens to Assess the Fairness of Legal Procedures, *Law and Society Review*, 22(1), 103-135.

Tyler, T.R. (1994). Psychological Models of the Justice Motive: Antecedents of Distributive and Procedural Justice, *Journal of Personality and Social Psychology*, 67(5), 850-863.

Tyler, T.R. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. *International Journal of Psychology*, 35(2), 117-125.

Tyler, T.R. (2001). Public Trust and Confidence in Legal Authorities: What Do Majority and Minority Group Members Want from the Law and Legal Institutions?, *Behavioral Sciences and the Law*, 19(2), 215-235.

Tyler, T.R. et Blader, S.L. (2003). The Group Engagement Model : Procedural Justice, Social Identity, and Cooperative behavior, *Personality and Social Psychology Review*, 7(4), 349-361.

Tyler, T. R., et Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. *Advances in experimental social psychology*, 25, 115-191.

Tyler, T.R., Rasinski, K.A. et Spodick, N. (1985). Influence of Voice on Satisfaction With Leaders: Exploring the Meaning of Process Control, *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(1), 72-81.

Tyler, T.R. et Smith, H.J. (1995). Social Justice and Social Movements. Dans D. Gilbert, S. Fiske et G. Lindzey (Eds), *Handbook of Social Psychology* (4e Éd., vol.2, 595-629). New-York, McGraw-Hill.

Van Camp, T et Wemmers, J. (2011). La justice réparatrice et les crimes graves, *Criminologie*, 44(2), 171-198.

Van den Bos, K. et Lind, E.A. (2002). Uncertainty Management by Means of Fairness Judgments, *Advances in Experimental Social Psychology*, 34, 1-60.

Van den Bos, K., Vermunt, R. et Wilke, H.A.M. (1997). Procedural and Distributive Justice: What Is Fair Depends More on What comes First Than on What Comes Next, *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(1), 95-104.

Van den Bos, K., Wilke, A.M. et Lind, E.A. (1998). When Do We Need Procedural Fairness? The Role of Trust in Authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(6), 1449-1458.

Van Dijk, J., Van Kesteren, J. et Smit, P. (2007). Criminal Victimization in International Perspective. The Hague: United Nations Office on Drug and Crime.

Van Dijk, J.J.M. (2001). Attitudes of Victims and Repeat Victims Toward the Police: Results of the International Crime Victims Survey, *Crime Prevention Studies*, 12, 27-52.

Van Ness, D. et Strong, K.H. (2002). *Restoring Justice*, Second Edition. Anderson Publishing; Cincinnati.

Walklate, S. (2013). *Victimology (Routledge Revivals): The Victim and the Criminal Justice Process*. Routledge.

Waller, I. (1990a). L'enjeu des années 1990: la police, les tribunaux et les municipalités, *Criminologie*, 23(2), 89-105.

Waller, I. (1990b). The Police : First in Aid? Dans A.J. Lurigio, W.G. Skogan et R.C. Davis (Eds), *Victims of Crime : Problems, Policies and Programs* (Vol. 25, 139-156). Newbury Park, CA, Sage.

Waller, I. (2010). Rights for victims of crime: Rebalancing justice. Rowman & Littlefield Publishers.

Wemmers, J.A. (1996). Victims in the Criminal Justice System. *The Dutch Research and Documentation Center*, Kugler Publications, Amsterdam/New-York.

Wemmers, J. (2003). Introduction à la victimologie. Montréal, Québec : Les presses de l'Université de Montréal.

Wemmers, J. (2009). Where Do They Belong? Giving Victims a Place in the Criminal Justice Process, *Criminal Law Forum*, 20(4), 395-416.

Wemmers, J. (2010). The Meaning of Justice for Victims. Dans S.G. Shoham, P. Knepper, M. Kett (Eds) *International Handbook of Victimology*, Boca Raton: CRC Press.

Wemmers, J. (2014). *Reparation for Victims of Crimes against Humanity: The healing role of reparation (vol. 19)*. Routledge.

Wemmers, J. et Cousineau, M.M. (2005). Victim Needs and Conjugal Violence: Do Victims Want Decision-Making Power? *Conflict Resolution Quarterly*, 22(4), 493-508.

Wemmers, J. et Cyr, K. (2004). Victims' perspectives on restorative justice: How much involvement are victims looking for?. *International Review of Victimology*, 11(2-3), 259-274.

Wemmers, J. et Cyr, K. (2006a). Les besoins des victimes dans le système de justice criminelle/Victims' needs within the context of criminal justice system (Septembre 2006). Montréal, Québec : CICC, Université de Montréal.

Wemmers, J et Cyr, K. (2006b). What Fairness Means to Crime Victims : A Social Psychological Perspective on Victim-Offender Mediation, *Applied Psychology in Criminal Justice*, 2(2), 102-128.

Wemmers, J. et Raymond, E. (2011). La justice et les victimes : l'importance de l'information pour les victimes, *Criminologie*, 44(2), 157-169.

Wexler, D. (2000). Therapeutic jurisprudence: An overview. *TM cooley l. rev.*, 17, 125.

Wexler, D. B. et Winick, B. J. (1996). Law in a therapeutic key: Developments in therapeutic jurisprudence. Durham, NC: Carolina Academic Press.

Williams, K.M. (1975). The Effects of Victim Characteristics on the Disposition of Violent Crimes. Dans W.F. MacDonald (Eds), *Criminal Justice and the Victim* (vol. 6, 1-41). Thousand Oaks, Sage.

Winick, B. J. (2008). Therapeutic jurisprudence and victims of crime.

Xie, M., Pogarsky, G., Lynch, J.P. et McDowall, D. (2007). Prior Police Contact and Subsequent Victim Reporting: Results from the NCVS, *Justice Quarterly*, 23(4), 481-501.

Young, A. (2005). Crime Victims and Constitutional Rights. *Criminal Law Quarterly*, 49, 432-471.

Les Lois

Charte canadienne des droits des victimes, L.C. 2015.

Charte canadienne des droits et libertés, Loi constitutionnelle de 1982.

Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, L.Q. 1988.

